



Go Extra Mile

台灣高鐵永續報告書 2023

真實接觸 Be There



台灣高鐵永續報告書 2023

◆ 關於本報告書	02
◆ 董事長的話	03
◆ 總經理的話	04
◆ 2023 年績效亮點	05
◆ 利害關係人和重大主題	06
利害關係人鑑別	06
重大主題鑑別與回應	08
◆ 關於台灣高鐵	13
營運據點與服務	14
永續策略與目標	15
永續治理	18
經營績效	24



運輸 / 專業運輸 Transportation

26

安全服務，責任運輸	28
思患預防，專業應變	30
通達順行，堅守承諾	34



科技 / 創新科技 Technology

36

質感服務，智慧運輸	38
便利貼心，維繫關係	40



在地 / 深耕在地 Taiwan

44

盡遊台灣，連接國際	45
夥伴管理，在地供應	46



關懷 / 永續關懷 Touch

49

低碳行車，環境永續	51
孕育人才，價值培育	61
保障權益，貼心關懷	67
乘載社會，發展在地	72



附錄

74

GRI 內容索引

77

SASB 指標揭露內容

81

關於本報告書

台灣高速鐵路股份有限公司（以下簡稱台灣高鐵）於 2009 年首度發布「台灣高鐵企業社會責任白皮書」，揭露我們在社會責任的績效與作為。為因應國際趨勢與符合國內非財務資訊揭露之規範，2022 年依循金融監督管理委員會發布之「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」，更名為「台灣高鐵永續報告書」。本報告書為台灣高鐵發行之第十一本永續報告書，上一本為 2023 年 6 月發行。透過 2023 年永續報告書展現台灣高鐵深耕在地的努力，以及展望國際的永續願景，持續提升營運量能與服務品質的決心，未來亦將持續每年定期出版永續報告書。

現行發行版本：2024 年 8 月發行

報告期間

本報告書揭露台灣高鐵於 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日）在企業永續上的績效及表現，惟部分內容為呈現趨勢比較性，將同時揭露歷史數據。

編製依據及範疇邊界

本報告書依循全球永續性標準理事會之 GRI 永續性報告準則 2021 年版之要求、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法，以及永續會計準則委員會（SASB）針對鐵路運輸業（Rail Transportation）發佈之指標，並參酌氣候相關財務揭露（TCFD）框架中四大構面進行揭露，且透過第三方驗證機構—英國標準協會（BSI）確認本報告書遵循 GRI 準則之規範並符合 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型高度保證等級。為持續精進永續資訊之揭露品質，本報告書亦通過第三方驗證機構—英國標準協會（BSI）之查證，確認本報告書遵循永續會計準則委員會（SASB）公告鐵路運輸業（Rail Transportation）15 項指標，符合 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型中度保證等級，以上兩項由第三方出具之獨立保證意見聲明書皆已納入本報告附錄中。

依循 GRI 準則的要求，本報告書係就台灣高鐵在經濟、環境及社會面向之重大主題因應及績效進行揭露。

本報告書範疇與財報一致，在範疇與量化數據的量測方式上，此報告書與前一版無明顯差異。資料部分若在範疇或數據量測上與前一版有所不同，將於該段落標註說明。報告書中所有揭露之統計數據皆由我們內部各一級單位彙總提供。財務績效數據部分係經會計師簽證後之公開發表資訊，並與公司年報數據一致；環境相關數據採用之計算和估計基礎，係來自政府公開資訊，並經過自行計算所得。本報告書中所有與金額相關之數據採用新臺幣為單位計算。



如對本報告有任何指教或疑問，歡迎聯絡：

- ◆ 聯絡單位：台灣高速鐵路股份有限公司 企劃處
- ◆ 電話：(02) 8789 - 2000 ext.72710
- ◆ E - M A I L：Spokesman_MBOX@thsrc.com.tw
- ◆ 地址：11568 臺北市南港區經貿二路 66 號 13 樓



企業網站



企業永續發展專區

董事長的話

近年全球企業正面臨諸多營運挑戰，例如：極端氣候的衝擊、生成式 AI 帶來的未知風險、通膨與利率持續上揚等，在在考驗企業經營的韌性。其中，又以極端氣候加劇暴雨洪災與高溫乾旱的頻率與幅度，更是直接衝擊世界各國交通運輸業的安全性。面對大自然的考驗，我們如何攜手產業鏈、持續精進運輸安全與系統韌性？在企業內部又如何進一步打造友善職場、留住優秀人才？成為台灣高鐵公司必須嚴肅面對的永續課題。

面對企業永續的挑戰，台灣高鐵公司致力接軌國際趨勢，更依循「5 年中長期策略規劃」，在各項業務中融入 ESG 精神。經過我們持續的努力，近年終於在數位轉型、提高營收、強化供應鏈管理及淨零減碳上，取得了些許成果。不僅如此，更因而贏得國內外諸多肯定，例如：台灣高鐵公司持續被納入「臺灣永續指數」成分股，並在 2024 年連續七年蟬聯證交所「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 的績優公司。此外，繼 2023 年首度入選加拿大企業騎士（Corporate Knights）公司評比之「全球百大永續企業排行榜」，今年台灣高鐵公司不僅二度獲選入榜，排名更從 2023 年全球第九名躍升為 2024 年全球排名第四的永續企業，並在低碳、環保、永續等各項評選指標中持續拿下高分。

同時，為因應氣候變遷的衝擊，台灣高鐵公司也積極應用創新科技以提升運輸安全，例如近年我們引進無人機進行橋梁檢測，並且自主研發道岔監控相關系統，都大幅提升系統的安全性與檢修效率，為旅客打造更加安全、可靠的軌道運輸系統。而在此同時，我們也透過與產官學界的合作，並攜手在地運輸的產業夥伴，為打造更具韌性的高速鐵路系統不遺餘力。

在追求環境永續、社會永續與企業永續的道路上，台灣高鐵公司誠摯地感謝旅客的支持以及社會各界給予的正面肯定，也藉由每年永續報告書的揭露，向所有利害關係人分享我們在推動各項永續議題上的成果，希望各界繼續與我們一起，關懷環境永續發展、實踐企業社會責任，讓台灣高鐵從綠色運具出發，一步步實踐「成為引領進步、創造美好的生活平台」的企業願景。



董事長 江耀希

總經理的話

回顧 2023 年至 2024 年上半年，受惠於疫後復甦帶動旅遊產業蓬勃發展，台灣高鐵也積極發揮骨幹運輸的優勢，攜手在地夥伴，將「搭高鐵，遊台灣」打造成為國民旅遊的領導品牌。我們推出多元、豐富的旅遊產品，結合各地特色景點，串聯住宿、租車、遊程甚至門票等元件，透過聯合行銷為旅客創造實質優惠，希望不只引領國民旅遊的風潮，也讓更多國內外旅客透過搭乘「綠色運具」的高鐵列車體驗台灣之美！

在此同時，為了帶給旅客更加優質的搭乘體驗，更因應高齡化社會趨勢以及數位化行銷發展，台灣高鐵也積極推出各種旅客友善的服務措施，包括放大自動售票機操作介面的字體，行動購票 App T-EX 新增車票碳足跡記錄，還新增連結智慧手錶直接感應條碼進站的功能；2023 年 7 月起，更推出旅客到站後免排隊、直接用 T-EX App 即可買到自由座車票的便利服務；此外，針對使用敬老 / 愛心票的旅客，經過持續的努力，現在只要透過車站窗口完成註記，敬老、愛心旅客後續都可透過自動售票機、T-EX 或與高鐵合作超過一萬家的便利商店輕鬆購、取票，這些服務，都是為了更加滿足旅客對於高鐵優質服務的期待。

台灣高鐵作為西部走廊最重要的交通運具，除了提供旅客安全、貼心的旅運服務外，更透過不斷創造美好旅程、持續提升旅運服務等具體措施，回饋旅客的支持與社會的期待。更將聯合國永續發展目標（SDGs）做為台灣高鐵永續發展重點方向，以科技創新、數位轉型等面向為主軸，積極履行永續發展的承諾，期盼攜手價值鏈夥伴及各利害關係人，共創更加美好、永續的未來。



總經理

陳國達



2023 年 績效亮點

運輸 / 專業運輸 Transportation



- ◆ 列車準點率達 **99.58%**，且平均延誤時間僅約 **0.19** 分鐘
- ◆ 營運以來至 **2023** 年底，因行車事故造成旅客之傷亡人數為 **0**
- ◆ 道岔檢查共 **1,800** 組，軌道例行性檢查及軌道不整檢查各完成 **8,421** 公里
- ◆ 完成 **100** 次防救災演（訓）練活動

在地 / 深耕在地 Taiwan



- ◆ 2023 年推動旅遊專案，成功創造近 **402.5** 萬旅遊人次，較去年漲幅 **38%**
- ◆ 2023 年導入永續供應鏈管理，更新供應鏈管理政策、行為準則並進行供應鏈分級管理。在地勞務類採購比例達 **99%**，財務類採購亦超過 **60%**
- ◆ 2023 年綠色採購金額達 **3.8** 億，占總採購金額之 **3%**
- ◆ 自 2011 年到 2023 年合作之替代性物料開發廠商共達 **135** 家，節省總金額約 **36.5** 億元
- ◆ 委託中鋼公司研發製造「電車線維修工程車」，2023 年截至 **12** 月底已交付 **12** 台工程車
- ◆ 積極與國內大專院校簽署產學合作備忘錄，2023 年與 **15** 所大專院校合作推動實習專案

科技 / 創新科技 Technology



- ◆ 高鐵 T-EX 行動購票 APP 累積下載人次已逾 **1,499** 萬人
- ◆ 數位客服精準度平均為 **95.7%**
- ◆ 2023 年無個資外洩情事
- ◆ 完成「智慧無人機橋樑運維系統」準備作業，2024 年正式上線後將可節省 **3** 倍人力及時間
- ◆ 完成「安全智慧雲」前置作業規劃，推動營運安全數據雲端平台與安全管理工具

關懷 / 永續關懷 Touch



- ◆ 擴大溫室氣體盤至全公司（車站、基地、總公司、桃園運務管理中心及正線（列車及道旁設備）），並獲得 **ISO 14064-1** 查證。以載運之延人公里數計算，高鐵較小客車減少 **1,042,859** 公噸的二氧化碳排放量，約等於 2,681 座大安森林公園的吸碳量
- ◆ 四處基地與六處車站全年太陽能發電量達 **9,673.471** 千度 (MWH)
- ◆ 每年持續贊助水雉生態教育園區 **114.3** 萬元，累積金額達 **6,989** 萬元
- ◆ 「高速傳愛 助學計畫」募款逾新臺幣 **684.9** 萬元
- ◆ 「微笑列車」2009 年至 2023 年共提供 **863** 個弱勢團體，總計 **148,504** 人次搭乘
- ◆ 「寒冬送暖 捐血傳愛」活動共 **2,328** 人次響應，募得 **3,503** 袋熱血

利害關係人和重大主題

利害關係人鑑別與溝通

台灣高鐵參照 AA1000 利害關係人鑑別原則篩選出 8 類重要利害關係人。透過定期與不定期的多元溝通管道，確保於日常營運中如實回應不同利害關係人的訴求與期待。

另關於台灣高鐵與各利害關係人溝通情形及重大爭議情事處理情形，每年皆定期提送董事會報告。2023 年與各利害關係人溝通情形及重大爭議情事處理情形，已分別提送本公司 2023 年 6 月 20 日第十屆第三次董事會、2023 年 9 月 13 日第十屆第五次董事會及 2023 年 10 月 18 日第十屆第六次董事會報告。

重要利害關係人溝通績效

類別	優先關注議題	溝通管道（頻率）	2023 年溝通績效
 旅客	- 運輸安全管理 - 服務品質與客戶關係管理	- 出版品 / 數位工具（每月一次 / 不定期） - 企業網站 / 專頁（每月一次 / 不定期） - 電子信箱（不定期）	2023 年 11 月辦理品質月活動，包含提案改善頒獎、品管圈活動競賽兩場初賽及一場決賽、四場品質專題講座 2023 年合計完成約 75 萬件之顧客諮詢或意見反應的回覆與處理 2023 年顧客滿意度調查，整體滿意度達 93%，在四大服務面向（票務服務 / 車站內設施與服務 / 列車上設備與服務 / 車站轉乘環境與服務）服務滿意度平均值達 94% - TLife 雜誌截至 2023 年 12 月已發行 168 期，推廣台灣旅遊，以美食、文化藝術等方式介紹台灣美好，兼顧傳達公司品牌精神、產品及列車服務。TLife 網站提供數位服務，使用者可閱覽當期及過去 24 期的雜誌，並進一步搜索、收藏、分享 TLife 內容
 社區居民	- 運輸安全管理 - 隱私與資訊安全管理 - 服務品質與客戶關係管理	訪談 / 交流 / 參訪（不定期）	- 透過電話或親訪，不定期拜訪站區周圍各學校、企業及社區發展協會和地方意見領袖互動，以維繫良好地方關係 - 辦理 16 件次沿線居民噪音陳情案件，經會勘訪談，有效溝通噪音防制措施採行原則，其中僅桃園市中壢區 1 件，需依環保局監測結果採行噪音改善 - 發揮善盡企業社會責任精神，透過捐血傳愛呼籲大眾踴躍響應捐血助人，2023 年共 2,328 人次參與，募得 3,503 袋血，自 2012 年舉辦以來逾 18,000 人次參與，累計募得 26,246 袋熱血
 媒體	- 運輸安全管理 - 公司治理與營運績效 - 隱私與資訊安全管理	媒體連繫（不定期）	全年發布 106 則新聞稿及新聞簡訊，辦理 13 次記者會及媒體活動，發布 16 則重要澄清說明，回應 97 次媒體詢問，推動完成 35 個新聞專題報導並辦理 17 次媒體聯繫活動
 員工	- 運輸安全管理 - 公司治理與營運績效 - 員工關懷與勞動保障	- 內部 / 外部會議（每月一次 / 每年四次） - 出版品 / 數位工具（每月一次） - 內部 / 外部活動（一年一次）	- 站務部 Town Hall meeting 由 12 個車站辦理，全年共約 48 場 - 車務部 Town Hall meeting 由北區、中區、南區運轉課及北區、南區整備課辦理，全年共約 93 場 - 事業單位及 18 個事業場所，每季依法召開勞資會議，全年共舉辦 76 場勞資會議

類別	優先關注議題	溝通管道（頻率）	2023 年溝通績效
 股東與投資人 (註)	- 運輸安全管理 - 法規遵循 - 隱私與資訊安全管理	- 內部 / 外部會議（不定期 / 每月一次 / 每年一次） - 內部 / 外部報告（不定期 / 每年一次）	2023/03/20 法人說明會 2023/05/25 股東常會 2023/06/16 法人說明會 2023/09/19 法人說明會 2023/12/04 法人說明會 2023/12/19 法人說明會
 合作夥伴 (包含非政府 組織與學校)	- 運輸安全管理 - 公司治理與營運績效 - 隱私與資訊安全管理	內部 / 外部活動（不定期 / 一年四次）	2023 年「高速傳愛 助學計畫」與「中華民國快樂學習協會」合作，善款籌募金額近新臺幣 685 萬元 2023 年高鐵營隊共辦理 12 梯次，吸引 9,592 人次網路報名，合計 299 位學子參與活動
 供應商與承包商	- 運輸安全管理 - 隱私與資訊安全管理 - 法規遵循	- 內部 / 外部會議（每月一次 / 不定期） - 巡檢 / 檢修 / 檢查 / 查勘 / 保養（不定期 / 每月一次 / 每月兩次 / 每年一次） - 內部 / 外部活動（每年一次）	- 通過 ISO 9001:2015 品質管理系統驗證 - 合約商每月提出廠商月報及舉辦技術會報會議 - 完成年度損害防阻查勘 2023 年完成優化版台灣高鐵供應鏈管理政策及行為準則
 政府與主管機關	- 運輸安全管理 - 法規遵循 - 服務品質與客戶關係管理	- 內部 / 外部會議（每月一次） - 內部 / 外部報告（一年四次） - 巡檢 / 檢修 / 檢查 / 查勘 / 保養（每年一次）	- 通過交通部 / 鐵道局辦理之年度高鐵營運定期檢查 2023 年按月彙報交通部鐵道局計 1 件維修工程車之一般行車事故、35 件行車異常事件 2023 年 6 至 12 月配合交通部 / 鐵道局以試辦方式辦理「安全管理系統有效性檢查作業」，鐵道局將依據本次試辦經驗，規劃辦理國內鐵道機構之安全管理系統有效性檢查作業 - 台灣高鐵皆依法令配合管考回報事項

註：1. 台灣高鐵於 2016 年 10 月 27 日於臺灣證券交易所正式掛牌上市，為國內首家上市之軌道運輸業者，截至 2024 年 3 月 25 日股東結構如下：政府機構 45.13%、其他法人 17.93%、外國機構及外人 10.39%、個人 14.71%、金融機構 8.29%、公營事業機構 3.55%。

2. 台灣高鐵透過利害關係人溝通管道，定期檢視並確認利害關係人溝通成效，並依據溝通結果改善相關機制與執行。

重大主題鑑別與回應

台灣高鐵持續關注國際永續發展趨勢及永續揭露標準，並參考國際標準企業之重大性議題，每年發行之永續報告書依循全球永續性標準理事會所發布的 GRI 通用準則 2021 版《GRI 3：重大主題》之指引與精神進行重大主題鑑別，並根據以下步驟進行重大主題分析，評估重大主題在經濟、環境、人權方面所造成的正面與負面衝擊之顯著性，以確認報告書揭露主題與範疇，檢視永續經營成效，亦回應多元利害關係人之需求。

重大主題鑑別流程

分析步驟	說明	利害關係人與專家意見之考量
 確認永續議題	為確保重大主題與時俱進，回應利害關係人之期望，以及涵蓋鐵道運輸業所關注之重大主題，台灣高鐵以 2022 年度鑑別出之 13 項永續議題清單為基礎，參考國內外法規與趨勢、永續會計準則委員會（SASB）所列之鐵路運輸產業重大主題、道瓊永續指數（DJSI）等國際永續評比關注的永續要求面向，同時檢視國際鐵道運輸標準企業揭露之重大主題，重新確認此 13 項永續議題依然符合產業及全球永續趨勢	委由外部專業永續顧問檢視永續議題，並針對如何定義議題的經濟、環境與社會衝擊提出調整建議
 檢視衝擊定義	重新檢視 13 項永續議題，根據每項議題之實質與潛在的正面與負面衝擊進行再聚焦。2023 年重新聚焦後，維持 13 項議題清單包含 12 項正面影響與 10 項負面衝擊，共 22 項正負面衝擊分別進行鑑別	
 評估重大性	透過台灣高鐵永續小組發放衝擊調查問卷給予內外部利害關係人，蒐集利害關係人群體對於正負面衝擊之重大性排序，用以後續調整正面影響及負面衝擊程度。衝擊程度係綜合考量該議題對經濟、環境及人群（含人權）的衝擊顯著程度、衝擊規模 同時，納入內部盡職管道之回饋，完成實際及潛在衝擊議題的發生可能性評估，調整正負面衝擊之發生可能性	透過利害關係人衝擊問卷、盡職調查管道與利害關係人日常溝通之意見，綜合評估並調整永續性議題之重大性。包含但不限於： • 旅客：參考顧客滿意度調查，了解其意見與申訴情形，確認是否涉及相關權益侵害，如隱私權或其他客戶權益； • 員工：參考其意見與申訴情形，確認是否涉及職場人權侵害事件； • 供應商：參考其意見、申訴與稽核結果，確認是否涉及公司治理、環境污染、勞動人權等侵害事件 • 主管機關：參考永續及公司治理相關評比或裁罰情況，政策意向（如：承諾 2050 淨零排放、推動鐵道運輸產業在地製造、在地採購、勞動人權保障等），就議題之重大性進行適度調整
 排序與調整評估結果	綜合考量問卷及盡職調查結果，適當調整重大性排序，依序分成關鍵主題（6 項）、重要主題（5 項）以及持續關注主題（2 項） 從 13 項重大主題中選定「關鍵主題」與「重要主題」為本報告書的重大性揭露範疇，持續關注主題中的項目則視為非重大主題，原則上不在本報告書中進行揭露；但如非重大主題會影響重大主題之呈現，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露	
 高層核可並揭露其內容	將分析結果提交公司治理暨提名委員會，最終提交董事會報告，確認本年度永續報告書之重大主題	

重大性分析結果及重大主題矩陣

根據 2023 年度評估結果，正面影響共有 5 項衝擊屬於關鍵主題、5 項衝擊屬於重要主題，並有 2 項衝擊評估為持續關注；在負面衝擊上，共有 5 項屬於關鍵主題、1 項屬於重要主題，並有 4 項屬於持續關注主題。該主題無論正負面向，只要有一面向屬於關鍵主題，則該主題整併依然鑑別為關鍵主題。

台灣高鐵參考利害關係人回饋與外部專家建議，決議將重要主題（含）以上之永續議題列為本年度報告書中所需要揭露之主題。本年度共有 6 項關鍵主題、5 項重要主題以及 2 項持續關注主題如下表。

● 關鍵衝擊 ● 重要衝擊 ● 持續關注

	重大主題	正面衝擊	負面衝擊
關鍵主題	運輸安全管理	● 運輸安全管理	● 運輸事故與災害
	公司治理與營運績效	● 企業治理與營運績效	● 企業治理與營運失當
	法規遵循	-	● 違反法令規範
	服務品質與客戶關係管理	● 服務品質與包容性	● 客戶權益受損
	員工關懷與勞動保障	● 勞動保障與職場健康平等	● 職災與侵害職場人權
	科技創新	● 科技創新	-
重要主題	隱私與資訊安全管理	● 資訊安全管理	● 企業與客戶資訊洩漏
	氣候變遷減緩與調適	● 氣候變遷因應與管理	● 溫室氣體排放
	永續供應鏈管理	● 提升供應商 ESG 意識管理作為	● 供應商管理失當
	在地經濟發展與人文關懷	● 在地經濟與人文關懷	-
	人才任用與發展	● 人才培育發展	-
持續關注主題	生態與社區衝擊管理	● 生物保育與多樣性	● 生態及社區衝擊
	資源使用與管理	● 資源使用與管理	● 能源耗用

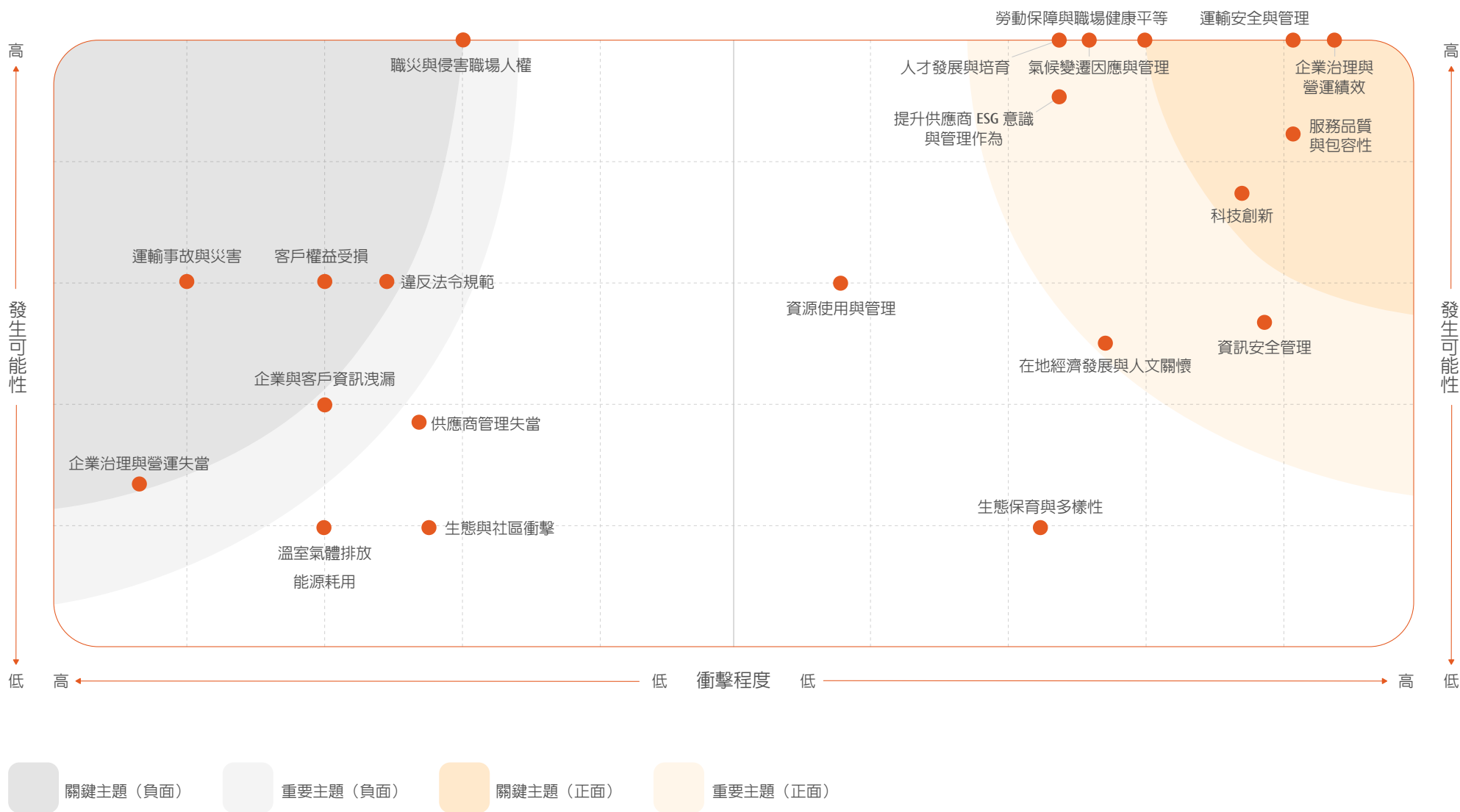
關於永續主題與去年分析結果相較之下的變動說明，詳下表。

面向	永續主題	2023 年	2022 年
 治理 (G)	永續供應鏈管理	重要主題	關鍵主題
	變動項目說明： 有鑑於多元利害關係人之回饋，台灣高鐵供應商過去較無重大違法事件，且衝擊族群較面向單一，綜合考量其對環境、人權之影響，故調降永續供應鏈管理為重要主題		
 社會 (S)	人才任用與發展	重要主題	持續關注主題
	變動項目說明： 有鑑於多元利害關係人之回饋以及盡職調查之結果，台灣高鐵長期投入在地人才之培育不遺餘力，綜合考量其對環境、人權之影響，故調升人才任用與發展為重要主題		
 環境 (E)	氣候變遷減緩與調適	重要主題	關鍵主題
	變動項目說明： 有鑑於多元利害關係人之回饋以及盡職調查之結果，台灣高鐵相較於其他運具較為低碳，對於外部環境衝擊相對較小，綜合考量其對環境、人權之影響，故調降氣候變遷減緩與調適為重要主題		

永續議題價值鏈衝擊管理部位

重要性	重大主題	GRI 對應主題	對應 SDGs	對應章節	頁碼	各主題衝擊之價值鏈邊界					
						直接發生於台灣高鐵	透過與台灣高鐵之商業關係而發生		透過台灣高鐵促成之其他間接關係而發生		
						台灣高鐵公司	旅客	供應商與承包商	股東與投資人	合作夥伴	政府與主管機關
關鍵主題	運輸安全管理	自訂重大主題	SDG 9	安全服務，責任運輸	28	●		●			●
	公司治理與營運績效	GRI 201：經濟績效 GRI 205：反貪腐 GRI 405：員工多元化與平等機會	SDG 8 SDG 16	經營績效 永續治理	24 18	●		●	●		●
	法規遵循	自訂重大主題	SDG 16	永續治理	18	●			●		●
	服務品質與客戶關係管理	GRI 416：顧客健康與安全	SDG 8 SDG 9、SDG 11	便利貼心，維繫關係 通達順行，堅守承諾	40 34	●	●	●			
	員工關懷與勞動保障	GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係 GRI 403：職業安全衛生（2018） GRI 407：結社自由與團體協商	SDG 8	經營績效 孕育人才，價值培育 保障權益，貼心關懷	24 60 66	●		●			●
	科技創新	自訂重大主題	SDG 9	質感服務，智慧運輸	38	●		●			
重要主題	隱私與資訊安全管理	GRI 418：客戶隱私	SDG 9	便利貼心，維繫關係	40	●					
	氣候變遷減緩與調適	GRI 305：排放	SDG 13	低碳行車，環境永續	52	●		●			
	永續供應鏈管理	GRI 204：採購實務 GRI 414：供應商社會評估	SDG 8、SDG 17	夥伴管理，在地供應	46	●		●			●
	在地經濟發展與人文關懷	GRI 203：間接經濟衝擊	SDG 4 SDG 8、SDG 17	夥伴管理，在地供應 乘載社會，發展在地	46 71	●		●		●	
	人才任用與發展	GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係 GRI 403：職業安全 GRI 404：訓練與教育	SDG 4 SDG 8	孕育人才，價值培育	60	●					
持續關注主題	生態與社區衝擊管理	GRI 305：排放 GRI 413：當地社區	SDG 9、SDG 11	通達順行，堅守承諾 乘載社會，發展在地	34 71	●				●	●
	資源使用與管理	GRI 302：能源 GRI 303：水與放流水（2018） GRI 306：廢污水和廢棄物	SDG 7 SDG 12	低碳行車，環境永續	51	●					

重大性矩陣 (整合正負面衝擊)



重大主題列表及衝擊描述

重大主題	衝擊類型	衝擊傾向	衝擊描述 (經濟 / 環境 / 人群)	
運輸安全管理	運輸安全與管理	正面	人群	透過公司提供安全運輸服務，讓旅客及產業藉由交通服務提升其生活旅行商務之便利性
	運輸事故與災害	負面	經濟	透過持續提供安全運輸，可減緩城鄉 / 產業落差，有助於偏鄉經濟 / 觀光帶動與發展
			環境	因運輸事故或災害，導致沿線自然生態環境或物種棲地被破壞之影響
公司治理與營運績效	企業治理與營運績效	正面	經濟	公司營運績效佳、持續獲利，能為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值
	企業治理與營運失當	負面	經濟	因公司治理績效不佳及重大疏失，或發生不誠信、貪腐、詐欺或舞弊事件，影響公司營運、侵害客戶及其他利害關係人權益
法規遵循	違反法令規範	負面	人群	因違反社會與勞工相關法規規範，造成客戶、員工或其他利害關係人權益受損
			經濟	因違反主管機關之公司治理相關法規，造成道德誠信及其他公司治理相關疏失，進而影響利害關係人權益
服務品質與客戶關係管理	服務品質與包容性	正面	經濟	改善與優化軟硬體服務品質，提供弱勢群體、高齡、多元族群乘客所需的乘車服務與品質，提升所有乘客使用率
	客戶權益受損	負面	經濟	提供高品質產品及服務，持續優化軟硬體服務品質，完善疏運規劃，能為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值
			環境	因未有效落實公平待客，或因運輸過程、車站、轉乘體系當中之服務品質不佳，導致客戶權益受損或申訴事件
員工關懷與勞動保障	勞動保障與職場健康平等	正面	人群	透過持續優化職場環境與安全健康，提供員工良好健康的工作環境，進而提高其工作品質，並提供女性 / 弱勢員工 / 多元族群友善良好的環境，創造工作機會
	職災與侵害職場人權	負面	人群	因性別及其他形式的歧視，侵害員工工作權益；及因加班、強迫勞動等勞工權益問題，及不暢通的勞資協商溝通管道，導致員工工作權益受損
科技創新	科技創新	正面	經濟	透過數位服務的提供，提升客戶在接觸和使用交通服務上的方便性
			環境	提升總體鐵道運輸產業的便利性和數位化程度
隱私與資訊安全管理	資訊安全管理	正面	經濟	因為數位服務的提供，降低能源消耗
	企業與客戶資訊洩露	負面	經濟	因導入資安管理系統與工具、升級軟硬體，保護旅客及企業機敏資料不外洩，維護利害關係人權益
氣候變遷減緩與調適	氣候變遷因應與管理	正面	經濟	因資安漏洞或遭受駭客網路攻擊，導致客戶個資或企業機敏資訊外洩，侵害相關利害關係人權益
	溫室氣體排放	負面	經濟	因應氣候變遷進行相關財務資訊揭露，列出氣候相關風險與機會，並制定相關策略，滿足主管機關對於企業氣候財務揭露的需求，符合政府溫室氣體減量管理法，降低碳費支出，加速全球低碳轉型，整體產業鏈邁向零碳經濟
永續供應鏈管理	提升供應商 ESG 意識與管理作為	正面	經濟	落實氣候治理、推動策略與管理措施 (如：導入碳盤查與碳減量計畫或強化運輸系統以提升整體效能等)，有助於降低整體產業碳排放、廢棄物等環境衝擊
	供應商管理 (失當)	負面	經濟	因溫室氣體排放導致溫室效應加劇，進而造成氣候相關災難，進而對經濟、環境及人群造成影響
			經濟	與供應鏈合力推動相關作為，提升勞工人權 (如：固定舉辦職場與安全衛生講座，來提升職場衛生與安全)
在地經濟發展與人文關懷	在地經濟發展與人文關懷	正面	經濟	透過供應商大會、講座或其他管理方式，提升供應商 ESG 意識和管理作為，進而促進產業鏈整體經濟韌性
			經濟	與供應商夥伴合作推動綠色低碳供應鏈，持續降低碳排放量與廢棄物排放，做到能源效率最大化以因應氣候變遷與資源耗竭所造成之風險
人才任用與發展	人才發展與培育	正面	經濟	供應商 ESG 管理不當，導致供應商發生環境污染、侵犯勞工 / 人權等問題
			經濟	因營運產生與丟棄廢棄物，由於供應商不當處理 (如不當掩埋) 導致環境及空氣污染問題
生態與社區衝擊管理	生物保育與多樣性	正面	經濟	透過公益 / 慈善 / 地方創生等活動或與各類公益團體合作，幫助經濟弱勢或其他特殊族群增加工作機會或創造營收
	生態及社區衝擊	負面	經濟	定期監測車站空氣品質，生態狀態監控，防止有害物質釋放 / 邊坡滑動等，保護周邊社區居民健康
資源使用與管理	資源使用與管理	正面	經濟	與在地社區居民及非營利組織合作，推動各類環保專案，協助物種多樣性復育 / 保育，創造更平衡健康的環境
	能資源耗用	負面	經濟	因對沿線環境噪音或其他生態衝擊，導致在地居民健康受損、居家環境品質降低
資源使用與管理	資源使用與管理	正面	經濟	除噪音外無明確制定其他沿線在地環境衝擊影響監控計畫，對當地的生態系產生衝擊，可能使得棲息地、生物總數水準、及賦予棲息地具重要意義的特有物種難以維持
			經濟	透過使用再生能源，滿足政府再生能源發展條例，以減少或無須支出規費，促進再生能源市場之經濟發展
資源使用與管理	能資源耗用	負面	經濟	導入能資源管理系統，或使用再生能源、提高其使用比例 (如：再生能源投資、內部發電，能源自給和企業購電協議等)、或提升能源使用效率 (如：活用蓄電池、新車種導入和站體設備更新)，降低企業碳排，進而減少對環境衝擊
			經濟	因能源耗用導致能源需求增加，而由於台灣能源結構目前包含燃煤與火力發電，因此造成溫室氣體排放與空氣污染問題

關於台灣高鐵

About THSRC

- ◆ 營運據點與服務 ----- 14
- ◆ 永續策略與目標 ----- 15
- ◆ 永續治理 ----- 18
- ◆ 經營績效 ----- 24

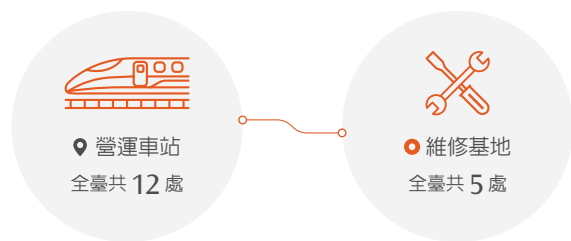


關於台灣高鐵

章節名稱	重大主題	策略	2023 年目標與達成成果	目標 (未來三年)
 永續治理	公司治理與營運績效	- 積極配合政府公司治理相關政策，持續強化董事會職能及多元性，並深化高鐵永續治理文化 - 設置永續治理相關推動組織，如：公司治理暨提名委員會，強化管理監督機制與有效落實執行措施 - 強化公司治理相關措施和法令遵循制度 - 制定六大永續策略主軸，於其下研擬對應之短、中、長期目標與行動方案，透過相關評量機制定期追蹤議題發展及方案績效	- 高鐵持續關注公司治理相關政策，同時根據相關政策調整高鐵治理策略 - 每年實施內部及每三年實施外部董事會績效評量；參加臺灣證券交易所股份有限公司之治理評鑑，連續六屆榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 之佳績 - 定期彙整控管受裁罰案件，持續追蹤處理情形及改善措施 2023 年法令遵循制度達成成果（詳後述）	- 持續配合政府政策，強化永續治理文化 - 持續落實管理及監督機制，並追蹤相關策略執行成效與發展
	 經營績效	- 管理與優化公司之財務結構狀況，以奠定公司永續經營基礎，並為員工、股東及債權人謀求最大利益 - 依消費者回饋與營收目標，研擬產品與行銷策略、進行拓展方案規劃，並定期追蹤與調整 - 高鐵票務收入係依市場需求及運量分析，訂定每年人次目標並規劃策略方案；非票務收入來自多元商業型式，包含車站商家租賃、停車場服務、高鐵媒體販售、紀念商品販賣推廣等	- 高鐵每季財務報告經會計師核閱，年度財務報告經會計師查核簽證，並以其為資產負債狀況管理依據，同時就公司營運需要與資金規劃，持續降低負債比率，藉以永續經營 - 透過各項專案策略討論、結案報告與部門會議等形式確認各專案績效 - 本公司負債比率（負債 / 資產）已由 2017 年底的 85.7%，降至 2023 年底的 82.29%，且 2024 年 03 月 13 日董事會擬議配發股東 2023 年度之現金股利總金額約 57.4 億元，為員工、股東及債權人謀求最大利益 2023 年票務收入逾 481 億元，非票務收入約 17 億元	- 降低負債部位及負債比率 - 保有充足現金水位以支應公司必要支出項目 - 尋求長期且穩定之融資來源

營運據點與服務

台灣高鐵之營運始於 2007 年，以臺灣為重要營運據點，總部位於臺北市南港區。高鐵營運路線總長 350 公里，沿線經過西部 11 縣市與 76 個鄉鎮市區。



註：基地與車站功能不同，可細分為總機廠、調車場、工、電務基地以及維修基地。目前有新竹六家、台中烏日、嘉義太保、高雄左營基地、高雄燕巢總機廠；汐止基地待評估。



台灣高鐵業務範圍

- ◆ 高速鐵路客運服務
快捷、便利又舒適的鐵路運輸服務，並有直達、半直達及站站停之列車停站模式符合民眾需求
- ◆ 相關附屬事業經營
商業空間租賃（如便利商店、餐飲、服務櫃檯等）、車站附設停車場、媒體銷售（如燈箱、柱面、牆面、商品展覽、彩繪列車等）、零售事業、推車販售等

註：有關鐵路運輸服務之細節可參考「[質感服務，智慧運輸](#)」章節。

高鐵上游供應商主要為提供鐵路車輛、土木營建、軌道相關服務設施設備之製造與維護產業；中游為電力供應業、列車整備相關之運輸輔助業，以及提供轉乘服務之相關業者，如停車場經營管理業、公路客運業、小客車租賃業及計程車客運業等；下游則為搭乘台灣高鐵的旅客，或是與高鐵合作的旅行社業者等。

永續策略與目標

高鐵精神與永續使命

台灣高鐵承諾以「紀律（Discipline）、正直（Integrity）、效率（Efficiency）、創新（Innovation）與明理（Sensibility）」五大核心價值做為企業經營之座右銘，秉持著「Go Extra Mile」（有心把事情做得更好）的信念，持續提升運輸安全與服務品質，給予旅客更好的服務體驗，並許諾永續經營的願景及使命，期望與社會大眾一同展望更迅捷美好的未來。



為回應不同利害關係人對永續議題的關注，並因應國際永續議題的發展趨勢，台灣高鐵的永續議題可分為環境、社會與治理三大面向：在環境面向中，高鐵列車具備低碳、低空氣污染、高能源使用效率等特性，亦加強營運沿線周邊的環境管理，並於基地及各大場站增設再生能源裝置，減緩營運過程中對環境的影響；在社會面向，對內我們重視員工工作環境的安全衛生與職涯發展，對外不僅與在地產業合作助力國內軌道運輸業發展，亦結合核心本業投入關懷行動，促進社會共融；治理面向中，我們恪遵法規，創造最大化利害關係人價值，在安全至上的原則下，持續運用創新科技提供快速便捷的運輸服務，不斷提升旅運品質與客戶滿意度。

身為臺灣首家鐵路運輸業上市公司，台灣高鐵 2018 年獲「富時社會責任新興市場指數」青睞納入成分股，並於 2018 至 2023 年持續入選「臺灣永續指數」成分股，更連續六年蟬聯「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 的優異成績，可見高鐵公司實踐 E（環境）、S（社會）、G（公司治理）的作為，深獲各界肯定。此外，台灣高鐵更躋身全球永續領導企業之列，連續兩年入選加拿大永續評鑑機構「企業騎士」（Corporate Knights）所發布《全球百大永續企業》（Global 100 ranking of the world's most sustainable companies），2024 年更榮獲為全球排名第 4 的永續企業，相較於去年排名第九大幅躍升，為本次榜單中表現最佳之亞洲企業；我們也持續參與財團法人台灣永續能源研究基金會主辦之「2023 年第十六屆台灣企業永續獎（TCSA）」，榮獲企業永續報告獎之「金獎」，同年也獲頒第 20 屆國家品牌玉山獎「傑出企業類-首獎」，另獲得「傑出企業類」、「最佳產品類」及「最佳人氣品牌類」共計四項大獎，成果豐碩的永續獎項展現台灣高鐵在營運績效、公司治理、環境與社會關懷各方面的推動成果，皆深獲國內外投資人與評比機構的肯定。

高鐵永續策略藍圖

我們於 2017 年擬定「4T」永續策略藍圖，以專業運輸（Transportation）、創新科技（Technology）、深耕在地（Taiwan）及永續關懷（Touch）為四大永續主軸。2023 年起以六大策略「因應環境變化，減低災害風險」、「加速數位優化，邁向數位轉型」、「因應人口與科技變遷，精進服務與經營管理」、「面對疫後環境，創造需求提升營收」、「強化供應商管理，建立夥伴關係」、「落實節能減碳，善盡社會責任」呼應聯合國永續發展目標（SDGs）。同時，我們亦將臺灣永續發展目標研訂之各面向政策與行動納入考量，為促進臺灣永續發展進程貢獻一己之力。

展望未來，台灣高鐵持續以朝向「成為引領進步、創造美好的生活平台」作為永續發展之願景，將「落實 ESG 並強化公司治理，提供安全、優質及創新之旅運服務，持續推動台灣邁向更美好的生活」作為實現永續願景的行動指引。各永續策略主軸的目標及 2023 年執行措施如下表所示，細節將於相關章節中說明。



台灣高鐵永續策略主軸、目標、2023 年執行措施與對應 SDGs

4T 主軸	目標	2023 年執行措施	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細項目標
 Transportation 專業運輸	持續提升營運安全，積極面對氣候變遷對運輸造成的衝擊，建立相關預警機制，並與政府合作研擬相關因應措施，亦積極與沿線居民議合互動，對外創造正面價值	持續檢視站體、設備及路線的耐候性，確保高鐵駐車區均滿足防洪安全高程標準		9.1
		持續提升特定族群便利性的服務、軟硬體設備及配套措施，如車站蹲式廁間加裝扶手、無障礙小便器隔板改善及無障礙廁所設施位置調整、計程車乘車區增設無障礙斜坡板、台南站公車轉運站無障礙月台改善		11.2
		持續運行天然災害告警系統與強化地震、颱風、豪雨、邊坡滑動、落石等預防措施		13.1
		各車站專員不定期參與活動，持續與社區鄰里長與沿線居民互動		17.17
 Technology 創新科技	積極創新與提升技術能力，採用新科技並推動智慧運輸，持續提升營運、服務、安全及應變決策之效率與品質，並運用大數據與數位化，優化客戶體驗，創造更便利的生活	- 透過 IoT 設施即時監控行車狀態 - 開發「智慧無人機橋檢運維系統」，輔助完成較高難度場域的巡檢，提升安全性及效率		9.1
		持續推動員工提案改善制度與品管圈活動，2018~2020 連續三年獲頒團結組金塔獎，2021 年獲頒團結組雙料銀塔獎，2022 年首度晉級「台灣持續改善競賽」最高殿堂至善組即獲得金塔獎佳績，2023 年台灣持續改善競賽獲得最高等級至善組「銀塔獎」		8.3
		- 陸續於各售票通路提供敬老票與愛心票購票服務，提供旅客更多元的購票及取票管道 - 於車站內旅客可透過 T Express App 購買自由座車票，提供旅客更加多元友善的票務服務，同時減少乘車票紙張的使用 - T Express App 票證資訊新增票面行程之碳排放資訊，呈現每位旅客搭乘區間運輸碳足跡排放量，凸顯旅客搭乘高鐵永續環保之「綠色消費」意識		11.2
		- 持續強化電子錢包行動支付購票的使用範圍，2023 年透過 T Express App 付款之車票數達 2,642 萬張 2023 年度使用無紙化票券（含 T Express App 手機票證、定期 / 回数票、電子票證聯名卡）乘車的比率為 38.5%，較 2022 年增加 649 萬使用人次		12.2 12.5

4T 主軸	目標	2023 年執行措施	對應 SDGs	
			17 項目標	169 項細項目標
 Taiwan 深耕在地	積極培養在地人才與產學合作，致力於商業模式中開創多元商品與異業合作機會，成為串連與享受在地美好生活的平台，並透過扶植本土軌道產業開發能力，促進在地產業之繁榮發展。同時建立永續供應鏈管理機制，成為帶領軌道產業朝永續邁進的領導者	與大專院校合作，透過產學合作與實習計畫促進臺灣軌道業人才培育，2023 年學年實習專案中，共錄取 114 名學生，提供為期一年運務及維修工作實習機會		4.4
		- 積極推行在地化供應，提升在地廠商能力 - 透過人才聘雇與培育，提供平等就業 - 依據考核與訓練，促進人員專業能力 - 推出「搭高鐵，遊台灣」系列產品，並於 2023 年舉辦「高鐵出遊玩成式」、「面對面，來真的！」、「台灣高鐵線上旅展」等多項推廣活動，整合食、宿、遊、購、行等旅遊行程，提供多元豐富的優惠產品 - 致力創造在地就業機會，以較低租金扶植在地商家於高鐵車站中設置高鐵市集或物產館，創造在地營收，藉以推廣在地原物料生產的商品 - 於苗栗及雲林站以較低租金委託台灣客家人文創伴手禮企業社及保證責任雲林縣瓊埔合作農場經營物產館，館內商品皆為在地小農或商家製作生產，可降低相關管銷費用，以適當價格直接販售予乘車旅客 - 全線各站皆設有高鐵市集櫃位，以在地商家為主要進駐（招商）對象，例：桃園（阿仁牛軋餅）、新竹（春上布丁蛋糕）等，持續協助在地廠商創造就業機會		8.3 8.5 8.9
		串聯地方產業、文化體驗、交通接駁等旅遊元件，針對不同民衆的旅遊需求，推出樂齡、親子、深度遊程等主題旅遊專案，促進觀光效益與在地旅遊產業發展，2023 全年旅遊人次達 402.5 萬		12.b
 Touch 永續關懷	全面提升企業社會責任治理機制，並強化治理面和永續發展的整合性，將企業社會責任願景融入企業文化。此外，促進員工發展，落實節能減碳、創造正面的環境效益，同時積極支持公益、藝術與生態發展，做為凝聚臺灣社會的重要平台	- 與「中華民國快樂學習協會」合作，辦理「高速傳愛 助學計畫」，邀請高鐵旅客及社會大眾幫助弱勢家庭學童邁向自立，透過學習計畫走向美好未來 - 辦理「高鐵營隊」，深化各學齡層鐵道教育知識，培養潛在優秀鐵道人才		4.5
		配合政府推動再生能源，出租基地的廠房屋頂、滯洪池與車站戶外汽機車停車位、屋頂等給電力業者設置太陽能發電設備，2023 年全年發電量達 9,673.471 千度		7.2 7.b
		持續推動公司治理推動委員會之運作，並研擬公司治理制度及功能之優化策略、檢討企業社會責任政策等		8.9
		與各地教育、慈善機關合作，協助弱勢族群免費搭乘高鐵圓夢，截至 2023 年為止，「微笑列車」專案已協助 863 個弱勢團體，合計 148,504 人次搭乘		11.2
		推動節能方案與相關節能措施，並持續優化設備，提升能源管理成效		9.1 9.4
		與政府和專業組織合作，監控天候資訊		13.2
		- 透過能資源管理與廢棄物回收機制，降低大眾運輸環境衝擊 - 提升採購環境友善產品，降低供應鏈環境影響		12.5 12.7

永續治理

公司治理架構與委員會

台灣高鐵堅信健全、透明且有效率的公司治理是追求穩健發展，持續提升營運安全與永續績效，進一步創造永續價值之基礎。本公司遵循國內法規建置「公司治理準則」，並設立董事會與轄下各功能性委員會，藉由各項管理機制優化公司整體之治理成效。

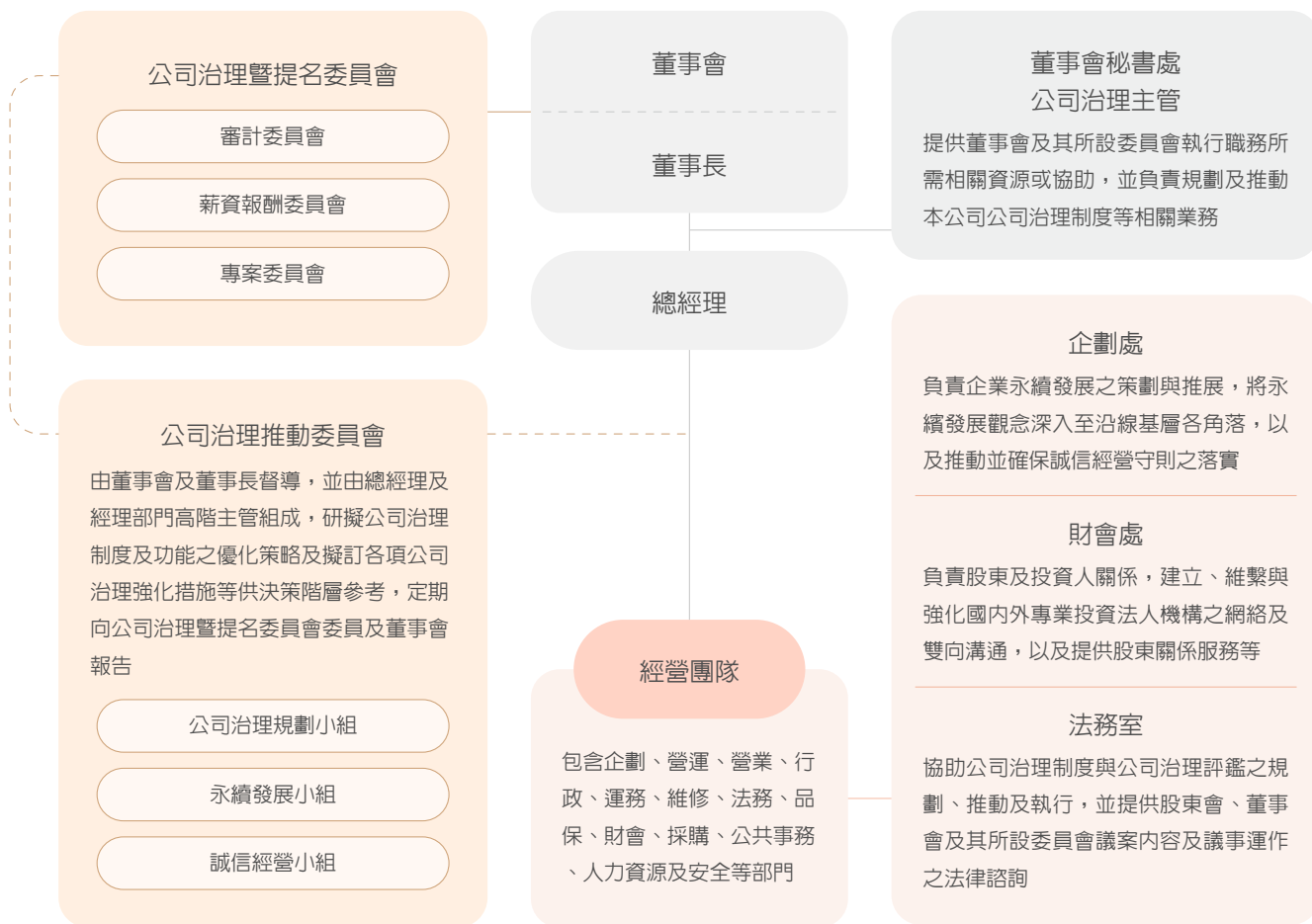
台灣高鐵設立之「公司治理暨提名委員會」，由董事長擔任召集人，為檢討「公司治理推動委員會」永續相關規劃與成效之當責單位。由總經理領導之「公司治理推動委員會」，透過其轄下的公司治理規劃小組、永續發展小組與誠信經營小組，推動相關議題並定期向「公司治理暨提名委員會」及董事會提交執行成效報告。2024 年台灣高鐵研擬「公司治理暨提名委員會」更名與職能調整，本報告書將以 2023 年度之治理架構進行揭露。2023 年「公司治理推動委員會」主要討論議題面向涵蓋：人權管理、公司治理、永續發展、誠信經營、資訊安全管理與制度、法令遵循及風險管理等相關執行情形；其他尚有增進投資人關係計畫報告，及其他重大公司治理事項之策略規劃。更多有關「公司治理推動委員會」的執掌說明與 2023 年運作情形請參閱「[公司治理架構](#)」。

台灣高鐵為推動公司治理制度及措施之努力，已連續六屆榮獲「公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 的肯定；未來高鐵亦將繼續發揮公司治理架構之職能，積極落實與利害關係人的溝通，實踐嚴謹的公司治理策略。其他公司治理相關資訊請見企業網站「[公司治理架構](#)」及 [2023 年報](#)、[企業網站](#)與[公開資訊觀測站](#)。

董事遴選

台灣高鐵具完善提名與遴選制度，依據「[董事選舉辦法](#)」及「董事候選人提名作業辦法」辦理董事成員提名，且依「公司治理暨提名委員會組織規程」規定評估董事會整體應具備之能力。台灣高鐵全體董事皆採候選人提名制度，並由「公司治理暨提名委員會」進行資格評估，審慎評估董事會之專業知識、技術及經驗暨性別及獨立性，同時明訂董事會組成應考量多元化，除就基本條件與價值（包括但不限於性別、年齡、國籍及文化等）擬定多元化方針，落實董事會成員組成之性別平等，選任時亦考量就本身運作、營運型態及發展需求，董事會所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立董事應具之獨立性標準，強化台灣高鐵董事會效能。

公司治理架構圖



註：2024 年台灣高鐵研擬「公司治理暨提名委員會」更名與職能調整，本報告書治理架構以 2023 年度架構為主。

董事會權責與成員資訊

董事會為台灣高鐵最高治理單位，主要權責除依據相關法令規章及股東會所賦與之職權，審議各重要章程、營業計畫、預算決算與重要業務等，亦負責監督管理階層之執行結果與指導經營團隊。目前董事會有 15 席董事（包括 5 席獨立董事），男性成員占 80%（12 位），女性占 20%（3 位），未來將努力提高女性董事比例，以滿足治理組織多元化的規範。目前董事會成員平均年齡 63.8 歲，其中博士 5 位，碩士 7 位，皆具備運輸業所需相關專業背景與 ESG 之相關經驗；在展現多元性上，董事會成員具備產業界意見領袖、政府與主管機關、股東與投資人等代表性；在專業能力上，董事會成員整體具備行銷科技、經營管理、法律、財務會計、領導決策、產業知識、危機處理與國際市場觀等能力，台灣高鐵董事組成背景請見附錄表二，董事成員年齡分布如下：

年齡	比例	人數
 30-50歲(含)	 7%	1人
 50歲-60歲(含)	 27%	4人
 60歲-65歲	 13%	2人
 65歲(含)以上	 53%	8人
總計	100%	15人

董事會運作及績效評估

董事任期為 3 年（本屆自 2023 年 5 月 25 日股東常會選任起），依台灣高鐵公司治理準則之規定，董事會至少每 2 個月召開 1 次，2023 年共計召開 13 次，根據各功能性委員會討論之經濟、環境、社會面向議題進行決議，出席情形詳閱年報第 66 頁。

台灣高鐵於 2021 年訂定「董事會績效評估辦法」，董事會及功能性委員會（包含公司治理暨提名委員會、審計委員會、薪資報酬委員會及專案委員會）每年依該辦法所定之評估程序及評估指標執行內部績效評估，並應至少每三年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次，於次一年度第一季結束前完成。2023 年度董事成員已完成內部自評，未來將持續精進管理辦法，將 ESG 表現納入自評指標之一及董事酬勞給付考量。



功能性委員會

為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，台灣高鐵董事會轄下設立「公司治理暨提名委員會」、「審計委員會」、「薪資報酬委員會」及「專案委員會」等功能性委員會，協助董事會執行其監督及指導之職責並召集會議，執行法規授予之職責並討論相關議題，並將結論與建議提報至董事會決議。各功能性委員會執掌與 2023 年討論議題請見下表說明，詳細運作情形可參考「[各功能性委員會運作情形](#)」。



- ◆ 經濟
如：財務、誠信反貪腐、公司治理和經營相關議題



- ◆ 環境
如：節能減碳、再生能源發電裝置、廢棄物處理、生態保育等議題



- ◆ 社會
如：捐款、公益活動、社區溝通、勞工人權議題、員工教育及福利、顧客安全健康等

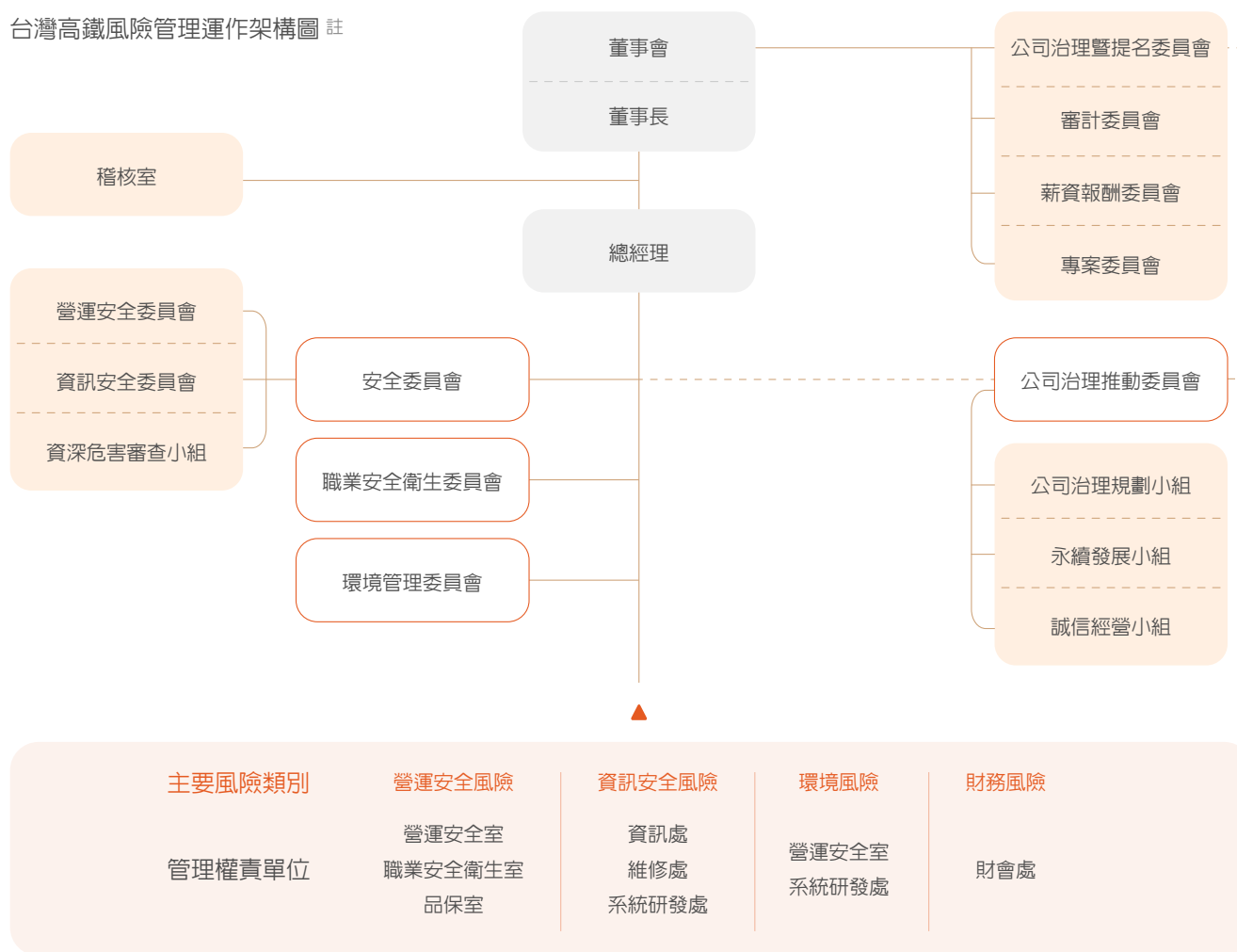
	執行功能	2023 年部分討論議題	經濟	環境	社會
 公司治理暨 提名委員會	- 檢視獨立董事、非獨立董事與經理人所需之專業知識、技術、經驗，以及性別等多元化背景暨獨立性之標準 - 負責董事提名、規劃及評估潛在候選人人選 - 規劃檢討全體董事職務執行情形 - 負責公司治理制度之規劃建議、成效檢討 - 負責檢討「公司治理推動委員會」規劃與執行情形報告，其轄下設有公司治理規劃小組、永續發展小組與誠信經營小組，推動相關議題。2023 年主要討論議題面向涵蓋：人權管理、公司治理、企業社會責任、誠信經營、資訊安全管理與制度、法令遵循及風險管理等相關執行情形	2023 年公司治理制度、永續發展（包含環境與社會面）及誠信經營之運作及執行情形報告	V	V	V
		資訊揭露制度檢討報告	V		
		董事會績效自評結果報告	V		
		公司治理評鑑自評作業報告	V		
		經理人績效目標設定及評核結果	V		
		重要管理階層接班機制	V		
		修訂本公司「永續發展實務守則」	V	V	V
		修訂本公司「公司章程」	V		
		修訂本公司「公司治理準則」	V		
		修訂本公司「關係人交易作業辦法」	V		
 審計委員會	- 依證交法訂定或修正內部控制制度 - 審核重大之資產及衍生性商品之交易、資金貸與、背書或提供保證 - 審查年度財報，並評估公司風險管理政策、衡量標準及法遵情形	公司治理執行情形報告	V		V
		經理人績效目標設定及評核結果	V		V
		法令遵循制度及執行情形報告	V		
		修訂本公司「內部控制制度」及「內部控制制度自行評估作業辦法」	V		
		自行評估內部控制制度結果	V		
		風險管理相關執行進度報告，包含環境風險控管	V	V	V
		資訊安全治理及管理執行情形報告	V		
 薪資報酬委員會	- 定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構 - 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬	調薪建議案	V		
		董事會績效自評結果報告	V		
		員工及董事酬勞提撥建議	V		
		經理人績效目標設定及評核結果	V		
		與員工福利相關的補助與獎金發放建議			V
 專案委員會	針對公司重大法律或合約爭議及重要制度變革事項，提供諮詢建議	本土化及 OEM 商源開拓成果報告	V		V
		國產開發暨扶植本土廠商之設備物料採購	V		V
		維繫顧客安全之軟硬體設施優化與改善	V		V

永續風險管理

風險管理是企業追求永續經營的關鍵因素，面對環境、社會、公司治理及與日俱增的多元形態新興風險，台灣高鐵打造風險管理運作機制，整合各層級委員會之建議，並制定高鐵內部之「風險管理政策」，由管理單位負責監管相關風險，採每年一次之頻率向董事會報告運作情形；2023 年於審計委員會及董事會報告年度風險管理執行情形與進度，相關風險已由權責管理單位採取適當回應措施並加以記錄。風險管理單位將持續因應內外部環境條件之變化，檢討與修訂新的風險管理政策，期透過落實中長期風險策略規劃及目標，強化高鐵風險意識，邁向永續經營之願景。

考量經營環境、營運、財務、危害性事件等各種公司營運相關面向，台灣高鐵依重大性原則辨別出包含「環境」、「營運安全」、「資訊安全」、「財務」等四大風險類別，同時亦檢視企業內部風險管理完整性及風險控制有效性，盤點與辨識對營運及獲利可能造成影響之風險，增進相關風險因應措施。台灣高鐵主要風險鑑別結果、因應措施與作為、主要績效指標與 2023 年實際成果詳如下表：為減緩因各項風險因素可能造成的營收減少與費用增加等衍生財務衝擊，高鐵完善規劃涵蓋天災、人為與設備異常等各項風險影響因素的營運資產保險與營業中斷保險，妥善應對風險。

台灣高鐵風險管理運作架構圖^註



註：2024 年台灣高鐵研擬「公司治理暨提名委員會」更名與職能調整，本報告書治理架構以 2023 年度架構為主。

議題項目	主要風險類別	風險意涵	相關因應措施及作為	主要績效指標	2023 年實際成果
 環境	環境風險	評估各種環境風險樣態可能造成法規修訂、系統損害、區域性停電、供水短缺等而影響服務品質以及維運成本增加，如溫室效應、極端氣候變遷現象、地震、地層下陷、新增斷層等	1. 訂定環境政策，並依環境管理手冊進行管理，已通過環境管理系統 ISO 14001 之驗證 2. 鑑別氣候變遷風險，推估未來中長期氣候變遷之風險，制定節能計畫及措施，並得與專業機構合作研析及擬定因應氣候變遷之調適策略，有效減少因氣候變遷對本公司可能造成之營運衝擊，詳細內容請參考「 氣候變遷減緩與調適 」章節 3. 與專業機構合作，建立地震早期預警系統 4. 辦理地層下陷、新增斷層、防洪、防震能力評估及研擬改善需求 5. 透過天然災害告警系統掌握環境災害狀況，每年進行防災稽查及定期及不定期大型演練	針對能源管理、水資源管理、溫室氣體管理皆訂定相關指標與目標（請見「 環境永續政策與管理 」小節之「 指標與目標 」表）	• 高鐵沿線活動斷層進行評估與結構補強 • 強化邊坡監測與防護機制 • 增加邊坡檢查頻率 • 災害告警系統伺服器汰換 • 禁限建範圍內外之第三人施工因應作為
 社會	營運安全風險	高鐵系統可能因設施設備故障、人為疏失、蓄意破壞或其他外在因素等，導致行車安全受到影響，並對員工、旅客、承商與大眾產生傷害或使鐵路營運延誤或中斷等	1. 訂有安全衛生政策、公司品質政策及形態管理政策，並依營運安全計畫、職業安全衛生管理手冊、公司品質手冊、高速鐵路系統形態管理手冊、公司 RAMS 手冊、鐵路營運安全管理計畫及公司安全保證計畫進行管理 2. 設有營運安全委員會及職業安全衛生委員會，每季召開會議 3. 執行鐵路營運安全、職業安全衛生、品質管理、形態管理、系統保證等內部稽核及安全檢查 4. 執行鐵路安全訓練、職業安全衛生教育訓練、危害管理訓練及災害防救演（訓）練	1. 形態列管百分比（請見「 品質管理系統 」小節） 2. 四大品質績效指標（請見「 品質管理績效檢視 」小節） 3. 各類別檢測週期與維修量（請見「 站體及路線安全與風險管理 」小節）	• 評估當台電故障停止供電，相關營運風險及應變策略 • 向董事會提報營運安全績效報告
 公司治理	資訊安全風險	高鐵屬國家關鍵資訊基礎設施提供者，並被列為國家資通安全責任等級 A 級單位，故高鐵資訊系統之機密性、完整性、可用性、法律遵循性等，均為我們的資訊安全關鍵風險考量面向	1. 訂定資訊安全政策及保護電腦軟體智慧財產權政策，並依資訊安全管理手冊進行管理 2. 設有資訊安全管理委員會，每半年定期召開審查會議 3. 依國際資訊安全標準 ISO 27001 建立管理作業制度 4. 依國家資通安全責任等級 A 級單位要求，執行資訊安全內部稽核、演練評核、資安健診、弱點掃描、滲透測試、威脅偵測、縱深防護、教育訓練等事項	1. 個資盤點次數 2. 相關認知宣導與教育訓練辦理場次與完訓比例 3. 定期會議檢討 4. 資訊安全指標量測	• 向董事會提報資訊安全治理及管理執行情形報告 • 持續整合 IT 與 OT 的資安管理，以 OT 防護三大策略（保持 OT 網段獨立性、鞏固 OT 邊界維管、防禦於 OT 網段之外）為原則，執行資安檢測與監控 • 境外網路攻擊防範提升警戒 • 本公司於 2023 年 10 月通過 BSI 英國標準協會的換證驗證，持續維持 ISO 27001 資訊安全管理系統的有效性，證書效期為 2023 年 12 月 28 日至 2025 年 10 月 31 日
	財務風險	國內外經濟及金融情勢之變動，將影響公司收入、維運成本、利率、匯率等，進而影響公司損益及現金流量	1. 遵照「國際財務報導準則」、「國際會計準則」及政府法規等之相關規定 2. 主管機關年度定期財務查核 3. 經理部門每月進行預決算執行檢討，每半年提送董事會報告 4. 定期產出每季及年度財務報告 5. 重要財務活動經董事會依相關規範及內部控制制度進行覆核	1. 累計營收 2. 稅後淨利	• 每季向董事會提報財務報告，並每半年向董事會提報預算執行報告 • 提送高鐵財務解決方案執行成效檢視表、預算數與財務模組數檢視表與高鐵計畫營運期財務查核報告予交通部 • 因應升息趨勢所致利率風險 • 因應疫情對營收影響所致流動性風險 • 於 12 月董事會通過「台灣南北高速鐵路興建營運計畫 3,820 億元聯合授信案聯合授信契約」第六次增修契約案，創下國內最大額之聯貸降息

為因應日新月異的新形態風險，台灣高鐵透過風險管理機制、內部宣導及多元教育訓練培養同仁的風險意識及認知，2023 年受訓人數為 5,086 人次，總計 6,790 小時，風險相關內外部課程如下：

	風險相關 內外部課程	◆ 風險導向內部稽核方法與實務 ◆ 提升企業永續價值，完善風險管理制度 ◆ 智慧安全 - 提升鐵道風險控管營運效能研討會暨智慧軌道設備展示 ◆ 「EN50126 鐵路運輸安全管理課程」及「營運安全風險評估訓練」	◆ 安全衛生教育訓練班（新任各級主管）- 危害風險評估 ◆ 重要職務職能發展計畫訓練課程（問題分析與決策風險） ◆ 資通安全通識課程 - 勒索病毒認知及疫情下 Deepfake 之風險與應用 ◆ 職業安全衛生危害辨識、風險評估及風險控制程序
---	---------------	--	---

法令遵循

台灣高鐵依據主管機關法令擬定相關規章與準則，建置法令遵循政策、具體執行目標及管理機制，更將法遵制度之執行結果納入內控制度，要求員工自我檢視遵循情形，並由各單位評估法遵風險，以培養同仁法規遵循的意識與文化。2023 年各單位評估之風險等級平均區間為中至高，風險控制執行效果為高度有效。台灣高鐵高度重視法律遵循情形，本公司及內部人員依法被處罰，其處罰結果可能對股東權益或證券價格有重大影響者，則視為重大違規事件，2023 年度台灣高鐵未有重大違規之情事。

台灣高鐵每季定期檢視適用法令，提報主管機關裁處案件，召開法令遵循代表會議，持續滾動式改善與追蹤法令遵循狀況，建構高鐵內部落實法令遵循之環境。2023 年台灣高鐵的法令遵循狀況說明如下：

◆ 2023 年度法令遵循工作計畫執行情形

本公司法遵代表會議共計召開 4 次：

每月定期追蹤本公司適用法令變動情形共計 33 項法律變動，經評估後其中「性騷擾防治法」及「性別平等工作法」之修正對本公司業務具有影響，本公司將於前述兩法於 2023 年 3 月 8 日正式實施前，辦理完成內部規章之調整，其餘法令變動對本公司營運均無影響：

每月進行本公司適用法令修正草案預告追蹤管控共計 69 項法令修正草案預告，其中針對「鐵路法第 67-3 條」、「鐵路機車車輛檢修規則」、「鐵道維修備品及檢修設備開發補助作業要點」及「發展觀光條例」等 4 項新訂法令草案，於預告期間內提出本公司修正意見，其餘法令修正草案對本公司營運均無影響。

◆ 與「高速鐵路興建及營運」相關之重要法律與法規命令：包含鐵路法及相關子法、獎勵民間參與交通建設條例、促進民間參與公共建設法、公平交易法等，2023 年度尚無違反前開重要法律與法規命令。

◆ 與「公開發行公司」相關之重要法律與法規命令：包含公司法、證券交易法、公開發行公司董事會議事辦法、公開發行公司建立內部控制制度處理準則及其他與誠信經營、資訊揭露等公司治理相關法令，2023 年度尚無違反前開重要法律與法規命令。

◆ 與「經濟與社會面」相關法律與法規命令：包含所得稅法、勞動基準法、產業創新條例、消防法、勞動基準法及消費者保護法等法令，2023 年度有一件違反前開重要法律與法規命令。

本公司 2022 年於職業災害調查會議判定員工受傷屬職業災害事件後，未立即給予公傷病假，並追溯至事發當日，致該員工於前開期日因職業災害醫療中不能工作之原領工資補償，遭台北市政府於 112 年 3 月 10 日認定違反勞動基準法第 38 條第 2 項、第 43 條及第 59 條第 2 款規定，並依法各裁處新臺幣 20,000 元罰鍰。本公司已優化內部公傷病假申請系統與審核流程，並布達全體同仁相關法令及強化教育訓練，避免再發生類似情況。

◆ 與「環境面」相關法律與法規命令：包含建築法、環境影響評估法、水土保持法、水污染防治法、空氣污染防治法、噪音管制法及廢棄物清理法等，2023 年度尚無違反前開重要法律與法規命令。

此外，2023 年台灣高鐵無因違反有關產品和服務、行銷與標示的法規，而導致罰鍰或其他不利處分等違規事件。

誠信經營與反貪腐

台灣高鐵深信誠信正直與公司治理是企業經營基礎，設有「誠信經營小組」負責檢討改進公司誠信經營政策及推動措施，定期了解不誠信行為及檢舉機制等執行情形。透過訂定相關內部行為準則如「誠信經營守則」、「道德行為準則」與「員工行為準則」及扎實的教育訓練深化全體員工之反貪腐意識，積極防治不符合誠信原則及違反內部規範之行為，誠信經營相關內稽內控風險管理措施與履行情形請詳年報第 121 頁。2023 年並未辦理董事會反貪腐教育訓練，惟若主管機關布達相關反貪腐訊息或法令新知時，透過書面資料一併向董事會提供相關資訊。針對新進員工與全體員工所舉辦之誠信經營與反貪腐相關教育訓練、參加人次與時數如下：



反貪腐政策宣導涵蓋的新進員工總人數為 **341** 人，占全體員工 **7.2%**



道德誠信與防範內線交易訓練數位課程皆為 **4,747** 人參加，占全體員工 **100%**，上課時數皆為 **2373.5** 小時；另本公司董事與高階管理階層均已簽署「遵循誠信經營政策聲明書」

台灣高鐵設有「誠信經營申訴機制」與「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，由公司發言人與稽核室受理，其透過完善的申訴管道，塑造本公司誠信經營的企業文化，詳細申訴管道與聯絡方式詳見台灣高鐵企業網站。2023 年台灣高鐵沒有發生因貪腐受主管機關裁罰之重大違規事件，亦未有相關申訴案件，未來我們也將持續以最高誠信標準進行自我要求。

有鑑於供應商為高鐵重要夥伴，台灣高鐵持續參考國際產業標準制定「供應鏈管理政策」、「廠商異常行為處理原則」、「採購作業辦法」及相關規範以強化永續供應鏈管理，並將反貪腐政策及程序註明於投標須知，以達到符合公平、公正、公開原則之投標行為。如果發生違反規範之情事得要求廠商說明，得將情節重大者列為拒絕往來廠商。2023 年，台灣高鐵已完成供應商行為準則，將道德倫理（包括誠信經營、公平交易、避免利益衝突及智慧財產權等）納入規範，今年透過公告招標宣導反貪腐政策之採購案件共 1,185 件，占所有採購案件比例達 61.91%，且無供應商違反誠信經營相關情事。

經營績效

財務績效

項目	單位	2021 年	2022 年	2023 年
銷售量（鐵路運輸）	千延人公里	7,568,788	9,338,061	12,564,569
銷售值				
鐵路運輸	仟元	29,084,574	35,640,556	48,074,881
販售收入	仟元	72,463	121,227	206,632
租金等其他收入	仟元	1,070,850	1,371,450	1,530,510
營業比重				
鐵路運輸	%	96.22	95.98	96.51
販售收入	%	0.24	0.33	0.42
租金等其他收入	%	3.54	3.69	3.07
EBITDA 及 EBTDA				
EBITDA	仟元	17,576,551	23,555,938	34,203,795
EBTDA	仟元	11,914,740	17,529,119	27,808,203
營業額及獲利能力				
營業收入	仟元	30,227,887	37,133,233	49,812,023
營業毛利	仟元	4,525,557	11,243,130	22,193,206
營業利益	仟元	3,317,882	9,920,408	20,532,021
稅前淨利	仟元	4,265,625	4,265,625	9,737,821
稅後淨利	仟元	3,610,922	3,769,337	7,824,283
資產、負債及權益				
總資產	仟元	427,907,041	400,540,132	402,704,229
總負債	仟元	360,129,070	333,250,065	331,367,929
總權益	仟元	67,777,971	67,290,067	71,336,300

註：1. EBITDA：稅前息前折舊攤銷前利益（Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization）。
2. EBTDA：息後之稅前折舊攤銷前利益（Earnings Before Taxes, Depreciation and Amortization）。

經濟價值分配

單位：新臺幣（仟元）

	備註	單位	2021 年	2022 年	2023 年
營運成本	為購買原物料、產品零件、場地設施及服務而發生於組織外的現金支出	營業成本（總額）	25,702,330	25,890,103	27,618,817
		營業費用（總額）	1,207,675	1,322,722	1,661,185
員工薪資與福利	包含薪資總額、及代替員工向政府支付的金額、定期提撥款及其他員工補貼	-	5,007,895	5,197,016	6,101,294
股利分配	給付所有股東的股利 ^(註 1)	-	4,266,246	3,770,956	5,740,859
支付利息	支付貸款人的利息	-	5,757,241	6,231,824	6,815,554
支付政府的款項	組織於國際間、國家內與地區中支付的所有稅款及罰金	稅捐 ^(註 2)	1,194,405	1,140,324	1,772,314
		回饋金 ^(註 3)	541,931	8,049,281	426,563
		租金支出 ^(註 3)	827,691	836,847	836,800
		平穩額度費用 ^(註 3)	-	885,959	-
社區投資	自願性捐贈和投資，其目標受益群體為非屬組織的外部單位	-	15,071	8,141	6,168

註：1. 各年度盈餘分派案以次年度召開之股東常會決議為準。
2. 支付政府稅捐之款項包含營業稅、營所稅等稅捐。
3. 係本公司依據與交通部簽訂之「台灣南北高速鐵路興建營運合約」規定所支付之款項。

政府補助

單位：新臺幣（仟元）

類型	用途 / 說明	2021 年	2022 年	2023 年
稅收減免及抵減（稅額）	適用獎勵民間參與交通建設條例第 29 條之興建營運設備或技術支出投資抵減 ^{（註 1）}	-	290,063	-
	適用獎勵民間參與交通建設條例第 29 條之人才培訓支出投資抵減	2,326	-	-
	適用獎勵民間參與交通建設條例第 29 條之研究發展支出投資抵減	2,702	-	-
	適用獎勵民間參與交通建設條例第 28 條之五年免稅 ^{（註 2）}	391,045	-	-
	適用產業創新條例第 10 條之 1 之智慧機械投資抵減 ^{（註 3）}	11,588	-	-
	適用產業創新條例第 23 條之 3 之實質投資適用未分配盈餘減除 ^{（註 3）}	17,822	42,593	-
投資補助 研發補助及其他相關 類型補助	臺北市府產業發展局臺北市服務業汰換節能設備與換裝智慧節能系統補助	2,000	-	-
	臺中市政府經濟發展局臺中市住商節電補助計畫	508	-	-
	嚴重特殊傳染性肺炎紓困補貼 ^{（註 4）}	94,331	4,611	-
	經濟部軌道運輸事業節能設備補助	-	-	49,425

- 註：1. 本公司依據「獎勵民間參與交通部建設條例」第 29 條及修正後「民間機構參與交通建設適用投資抵減辦法」相關規定，辦理「後續興建工程購置之高速鐵路興建、營運設備之整項高鐵建設支出」申請核發投資抵減證明案，111 年 2 月 15 日經交通部核發投資抵減證明文件。
2. 本公司依據「獎勵民間參與交通建設條例」第 28 條規定，申請適用 5 年免徵營利事業所得稅。本案業於 2018 年 4 月 13 日經財政部核准免徵營利事業所得稅，其免稅範圍為依「民間機構參與交通建設免納營利事業所得稅辦法」第 3 條第 1 項第 1 款規定之鐵路客運及貨運所得；另依「獎勵民間參與交通建設條例」第 28 條第 2 項規定，本公司已選定延遲開始免稅期間自 2017 年 1 月 1 日起連續 5 年於法定免稅範圍內免徵營利事業所得稅。
3. 本公司依產業創新條例新增訂第 10-1 條及第 23-3 條條文，自 2020 年起申報該等租稅優惠之適用。
4. 本公司向政府申請並取得之電費減免及租金減讓等紓困補貼。

營運績效

指標	單位	2021 年	2022 年	2023 年
發車班次數	班次數	46,792	54,054	54,991
旅客量	千人次	43,460	54,162	73,087
列車準點率（五分鐘，含天災）	%	99.00%	99.47%	99.58%
列車發車率（含天災）	%	100.00%	99.99%	100.00%
列車抵達終點站平均延誤時間	分鐘	0.29	0.24	0.19

2023 年財務實績

2023 年度高鐵旅運量屢次呈現突破前高之紀錄，反映出旅客對搭乘高鐵往返西部走廊城際間的高度旅運需求，亦帶動票務營收逾 480 億元。此外，台灣高鐵在永續經營的基礎下，持續優化財務結構與公司治理等方面之績效表現，自上市以來，已先後被納入 MSCI 台灣指數、富時台灣 50 指數、公司治理 100 指數、臺灣就業 99 指數、富時社會責任新興市場指數等指數之成分股，並於 2023 年再度入選「臺灣永續指數」成分股，獲頒專屬標章證明。台灣高鐵在治理、營運、財務規劃上持續從永續經營的角度進行相關評估及決策，致力提升永續發展執行績效、積極實踐企業社會責任。

※ 亮點績效

- 2023 年台灣高鐵全年營收 498 億元、稅後淨利 78 億元。本年度在旅運量屢創佳績之下，營收與獲利較 2022 年各成長 34%、107%。
- 本年度仍持續進行降低資金成本之財務措施以因應外部升息循環，全年利息費用為 68 億元。

※ 行動方案

- 2023 年 4 月再次提前清償聯貸案甲項授信本金 100 億元，節省利息費用。自 2016 年至 2023 年提前清償長期聯貸本金已達 1,407 億元。
- 與聯貸銀行團協商成功修改聯貸契約條件，調降聯貸授信加碼利率，節省利息支出。
- 台灣高鐵於 2021 年發行可持續發展債券，募集之資金用於支應「車站旅客資訊系統更新」及「建置燕巢總機廠自動化設備」工程款項。其中，「車站旅客資訊系統更新」已於 2022 年完成高鐵八座車站之所有更新工程，為旅客提供在高鐵車站乘車時更即時且便利的旅運資訊，提升旅客搭乘高鐵之運輸安全及便利性；「燕巢總機廠自動化設備」目前於工程建置階段中。本案所投入污染防治與控制、可負擔的基礎生活設施等類別，將支持企業落實永續經營理念及政策，其項目對環境保護、公司整體形象及長期營運發展皆具正面助益，有效推動及落實台灣高鐵的永續理念。

運輸 / 專業運輸 Transportation

- ◆ 安全服務，責任運輸 ----- 28
- ◆ 思患預防，專業應變 ----- 30
- ◆ 通達順行，堅守承諾 ----- 34



02 運輸 / 專業運輸

Transportation

章節名稱	重大主題	策略	2023 年目標與達成成果	目標 (未來三年)
 安全服務 責任運輸	運輸安全管理	- 不同層級安全委員會，負責審議安全績效與管理實施情形 - 定期稽核安全管理系統之執行是否達標，並評估各單位履行情形，確保高鐵行車安全不受天然 / 人為災害影響	2023 年維持『零』營運責任事故 - 旅客大眾安全績效達到設定之可容許目標。死亡及重傷目標值為 0，實際值為 0；可歸責高鐵之旅客 / 大眾輕傷率目標值為每百萬旅次 0.06 人，實際值為 0.027（輕傷值越低越好） 2023 年無因天然災害因素造成旅客受傷 2023 年於各車站、基地、路線共完成 100 項防救災演（訓）練，包含 2 場結合外援單位之聯合演練及 24 場車站運轉變更演練，並偕同轄區警察、交通局、監理所、客運業者等共同參與	- 維持『零』營運責任事故的目標 - 持續審核與強化安全績效與管理實施情形 - 持續控管危害風險維持營運安全 - 持續實行防救災演（訓）練
 患患預防 專業應變	服務品質與客戶關係管理	- 依每年擬定之演訓練計畫，執行各類假定情境之定期及無預警演練，評估各級同仁對於各類緊急狀況之應變程序熟悉度、相關計畫與辦法之有效性 - 優化軟硬體服務品質，協助少數、弱勢或特殊需求族群能更無礙便捷使用高鐵運輸服務 - 運輸友善相關規畫包括： - 車站設有無障礙售票櫃台 / 驗票閘門 / 廁所 / 電梯等友善設施 / 敬老或行動不便旅客乘車引導服務 - 於列車第 7 節車廂設計為無障礙車廂，並保留 4 個座位，以便身心障礙旅客的同行者就近照顧 - 參與中央與地方政府疏運協調會議，確認交通管理計畫符合旅客或車站需求；規劃排班計程車彈性調度與快捷公車增班計畫，同時進行列車維修時程及班次調整	2023 年執行 100 場次演練，總訓練達成率總計 100% 2023 年完成無障礙設施設備調整、計程車乘車區增設斜坡，提供友善乘車環境 2023 年共協助 88,726 名具有導引需求的旅客乘車 2023 年快捷公車發車班次數共 260,265 班，其中包含配合連假疏運增開 1,279 班，因部分自 7 月 1 日起快捷公車路線調整為各站至多一條，故全年班次仍較 2022 年減少 15.3% 2023 年排班計程車出車數逾 372 萬車次	- 排班計程車服務台改善 - 智慧型公車站牌及資訊看板汰換 - 苗栗站 / 彰化站 / 雲林站公車月台改善

安全服務，責任運輸

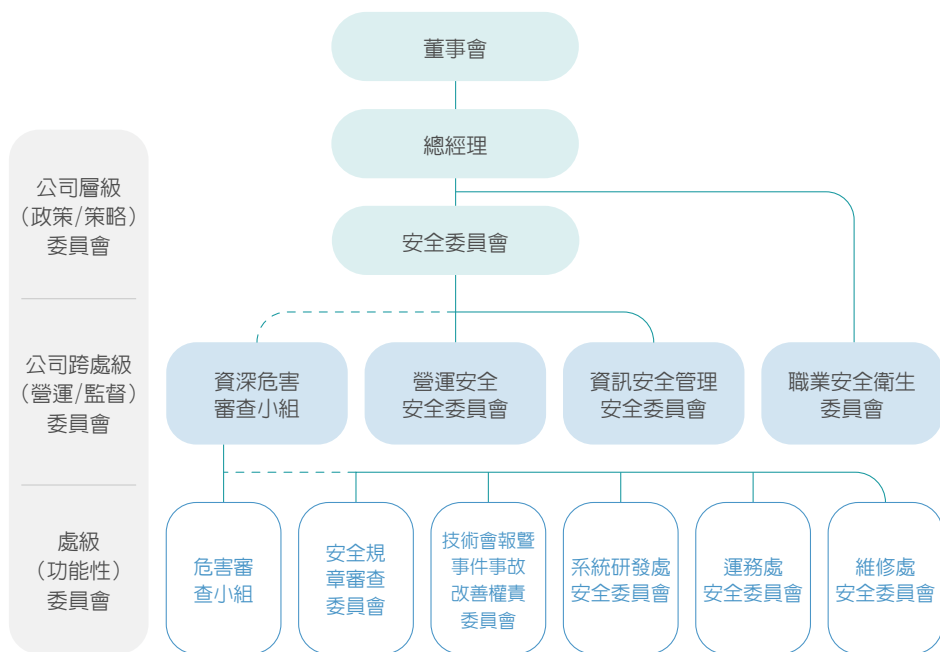
安全為台灣高鐵的經營原則與核心價值，亦是對每位乘客的責任與承諾，我們透過健全的管理架構監控營運安全，持續鞏固安全至上的文化，在邁入營運的 16 年間始終維持零營運責任事故。2023 年，台灣高鐵每日平均運量超過 20 萬人次，列車準點率達 99.58%，平均延誤時間僅約 0.19 分鐘，提供大眾安全、準時且舒適的旅運服務。因此，高鐵公司榮獲第 20 屆國家品牌玉山獎傑出企業類（首獎）、傑出企業類、最佳產品類、最佳人氣品牌類肯定，顯示高鐵公司服務與安全深獲各界信賴。

安全管理與文化

專責的安全管理架構

為確保台灣高鐵營運環境的安全，本公司設置 3 種不同層級的安全委員會，由公司層級之安全委員會制定縝密的安全政策與執行規畫，並定期向董事會彙整提報營運安全相關的重大議題；藉由跨處級之營運安全委員會、功能性委員會及處級委員會落實策略執行，使每位員工了解並恪守公司安全規範；此外，在高鐵同仁工作說明書中，皆依職務等級賦予其適用的管理或執行責任，徹底執行安全管理措施，形塑安全至上的營運文化。

安全委員會組織架構圖



各級安全委員會說明表

安全委員會名稱	主要職掌	開會頻率	2023 部分討論議題
公司層級委員會	- 最高層級之安全委員會，代表公司審查內外部重大安全議題，並制定安全相關政策與執行策略，控管企業風險 - 向公司董事會提報所有安全管理事項	每半年召開會議乙次	- 營運安全管理報告（半年報） - 營運安全重大工作項目成果 - 內外部營運安全重大議題（法令要求、外部重大行車事故案例） 2024 年安全績效容許值
公司跨處級委員會	負責管理與監督安全管理系統執行成效，並向安全委員會報告運作情形	每季召開會議至少乙次	- 營運安全管理及功能性委員會報告（季報） - 內外部營運安全重大議題（法令要求、外部重大行車事故案例）與工作項目進度追蹤 2024 年安全績效容許值建議
處級與功能性委員會	- 負責各部門或處室內安全管理系統之日常運作 - 發展及審議安全管理策略與檢視安全執行績效 - 負責訂定處級安全管理策略及確認處內相關安全執行績效 - 提供主管及同仁共同討論安全議題及審核相關安全績效之平台	每月召開會議乙次	- 危害審查 - 安全相關規審議 - 營運安全技術議題 - 營運事故事件原因分析與改善建議 - 配合新版「營運安全計畫」中強調之變更管理的檢討審查，危害審查小組將增加形態管制相關安全議題之報告（2024 年實施） - 配合處級現場作業安全管理提出指引或策略，並審議及協調轄下單位之安全衛生相關業務，對於不符合事項之提報進行審視，並授權採取適當改善措施

註：1. 公司層級之安全委員會每半年開會乙次；職業安全衛生委員會、公司跨處級之營運安全委員會、資訊安全管理委員會均每季開會乙次；處級之運務處、維修處、系統研發處安全委員會、危害審查小組等每月開會乙次（系統研發處安全委員會於 2023 年 11 月成立）；「安全規章審查委員會」和「技術會報暨事件事故改善權責委員會」則依事件發生決定是否開會，無固定開會頻率。

2. 職業安全衛生委員會與其他安全委員會平行且和員工安全關係較直接密切，其詳細說明可參考「[保障權益，貼心關懷](#)」章節。

營運安全機制與安全管理系統

台灣高鐵之營運安全管理機制以風險管理為核心，妥善運用國際認同之風險評估與安全管理方法，使各環節均依照作業程序確實執行，每季亦定期從法令規章、系統運輸、極端災害、安全管理、維安事務等相關考量面檢視國內外鐵道營運安全重大議題，提報予營運安全委員會審視。

台灣高鐵已建立安全管理系統 (Safety Management System, SMS) 多年，制定「營運安全計畫」為最高位階之安全管理指引，該項計畫中包含安全政策在內共計 12 項安全管理要素，並透過 P-D-C-A（規劃－執行－查核－行動）原則，持續控管、監督、改善鐵道運輸系統之安全表現，有效達成安全至上之目標。因應 2022 年《鐵路行車規則》修法，要求鐵路機構實施安全管理系統，台灣高鐵亦配合國內主管機關推動安全管理機制之政策要求，借鏡國際運輸與標準機構（如：歐盟鐵道局 (European Union Agency for Railways, ERA)、國際民航組織 (International Civil Aviation Organization, ICAO)、國際標準組織 (International Organization for Standardization, ISO)）所推行的安全管理系統、國內外運輸業推動安全管理之經驗，並參考公司歷年來實施安全管理系統的管理審查結果（如：事件 / 事故調查、營運安全稽核、內外部重大議題等），進行「營運安全計畫」重大修改，已於 2023/1/1 起正式實施。

規劃 Plan

- 安全目標與監督
- 安全責任
- 風險管理與控制
- 系統安全與變更管理

行動 Act

- 安全文件管理與紀錄維護
- 安全議題與溝通
- 事件及事故之報告、調查與分析



執行 Do

- 承攬商 / 承租商 / 供應商 / 訪客之管理
- 員工職能與表現
- 災防應變管理

查核 Check

- 安全檢查與稽核

安全文化宣導與溝通

為強化高鐵同仁與合作夥伴對高鐵作為關鍵基礎設施的防護觀念，台灣高鐵 2023 年共舉辦 3 次維安事件處置與應變實務訓練課程，包含「可疑物件處置與應變實務」、「維安事件處置與應變實務」及「平戰威脅區分與動員防衛」，以促進各單位同仁間交流與溝通，共同塑造安全意識，參與學員合計 120 位，包含一線維運主管與督導，期待透過專家分享與跨單位研討，有效提升台灣高鐵整體防護準備與緊急應變處理能力，持續提升安全品質，以面對未來新型態之安全威脅與挑戰。



2023 年「可疑物件處置與應變實務」



2023 年「維安事件處置與應變實務」



2023 年「平戰威脅區分與動員防衛」

為與外部溝通台灣高鐵對營運安全之重視，我們在 2023 年共舉辦 4 次運輸安全媒體宣傳與採訪，展現各項營運安全措施與服務的執行成果，主題分別為列車服勤員架設逃生梯演練、服勤員實習生消防滅火與急救訓練、緊急應變綜合演訓、列車維修排程精進措施及智慧無人機橋梁檢測。

推動人為疏失分析及管理模式以減少相關事件發生，台灣高鐵於 2023 年共辦理 9 場人為疏失管理研討會，透過案例研討讓現場主管了解人為疏失事件之真因，並尋求對應改善措施，為高鐵公司邁向下一階段安全管理奠定基石。



人為疏失管理研討會

站體及路線安全與風險管理

維持軌道順暢運行是台灣高鐵安全管理的核心價值，本公司的軌道維護人員每日於列車營運結束後皆會執行例行巡檢。除例行性之軌道巡檢外，台灣高鐵日常維護與檢查項目包含車站、列車、機電設施、土木結構、路線安全等，涵蓋各項設施之安全檢測作業，同時採用各項專業技術維護運輸安全，如列車動搖自動量測、鋼軌超音波探傷、軌道與道岔磨軌等日常維運作業。2023 年安全性巡檢實績包含道岔檢查共 1,800 組，軌道例行性檢查及軌道不整檢查各完成 8,421 公里。

2023 年列車檢測及維修實績

類別	週期	維修量
日檢	每 2 天	5,182 車組
月檢	每 30 天或 3 萬公里	683 車組
轉向架檢修	每 18 個月或 60 萬公里	32 車組
大修	每 36 個月或 120 萬公里	16 車組

其他鐵路維護管理計畫



提升安全意識與作為

運用管理系統、勞工安全與危害管理機制、員工安全訓練、公司內 / 外專業訓練提升安全意識與專業



更換設備 提升與產業之交流

增購軌道先進維修 / 檢測設備、軌道設備 / 備品國產開發、軌道業界技術交流提升、提供軌道專業培訓



發展並採用專業技術

採行軌道線形檢測、軌道光學檢測、影像巡檢自動辨識技術、列車動搖自動量測、鋼軌超音波探傷、軌道與道岔磨軌、軌道潤滑技術

為落實風險管控，台灣高鐵由公司內各專業領域成員組成危害審查小組，每月定期召開會議，審查危害資料與鑑別危害風險，同時確認是否依循適當程序與技術提出減緩對策。至 2023 年底，危害審查小組會議鑑別之危害風險等級，皆在風險容忍範圍內。2023 年高鐵持續由現地工程師及保全人員執行定期或不定期巡檢，並每月並每月更新「職業安全衛生危害辨識及風險評估表」，以降低此類危害風險。



2023 年維護作業 - 夜間道岔磨軌



2023 年維護作業 - 鋼軌研磨

思患預防，專業應變

行車安全與災害預防及應變

影響高速鐵路行車安全因素可分為三大類，包含：天然因素、人為因素及設備異常（詳如下表）。本公司依照三大類災害規劃整體性防範及應變措施，以旅客及人員的安全為首要考量，擬定緊急應變流程應對實際災害事件，並透過內外部單位合作採取各項改善行動及恢復運轉作業。



- ◆ 天然因素
地震、颱風、強降雨、邊坡滑動、落石等

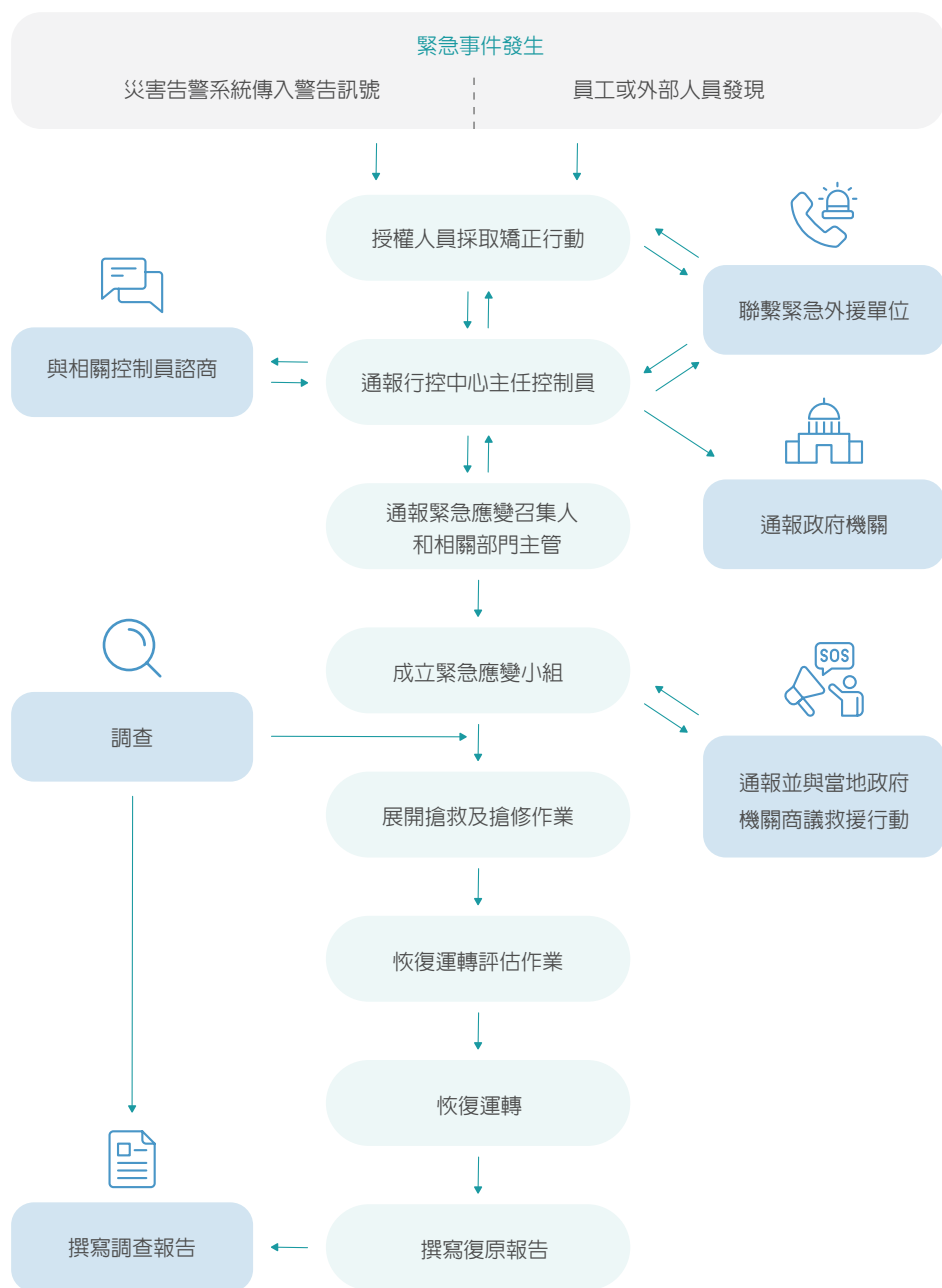


- ◆ 人為因素
破壞設備、縱火、爆裂物、暴力攻擊、挾持等



- ◆ 設備異常
號誌系統故障、道岔故障、列車轉向架故障、電車線垂落等

各類災害緊急應變流程示意圖



天然因素 - 天然災害預防及應變機制

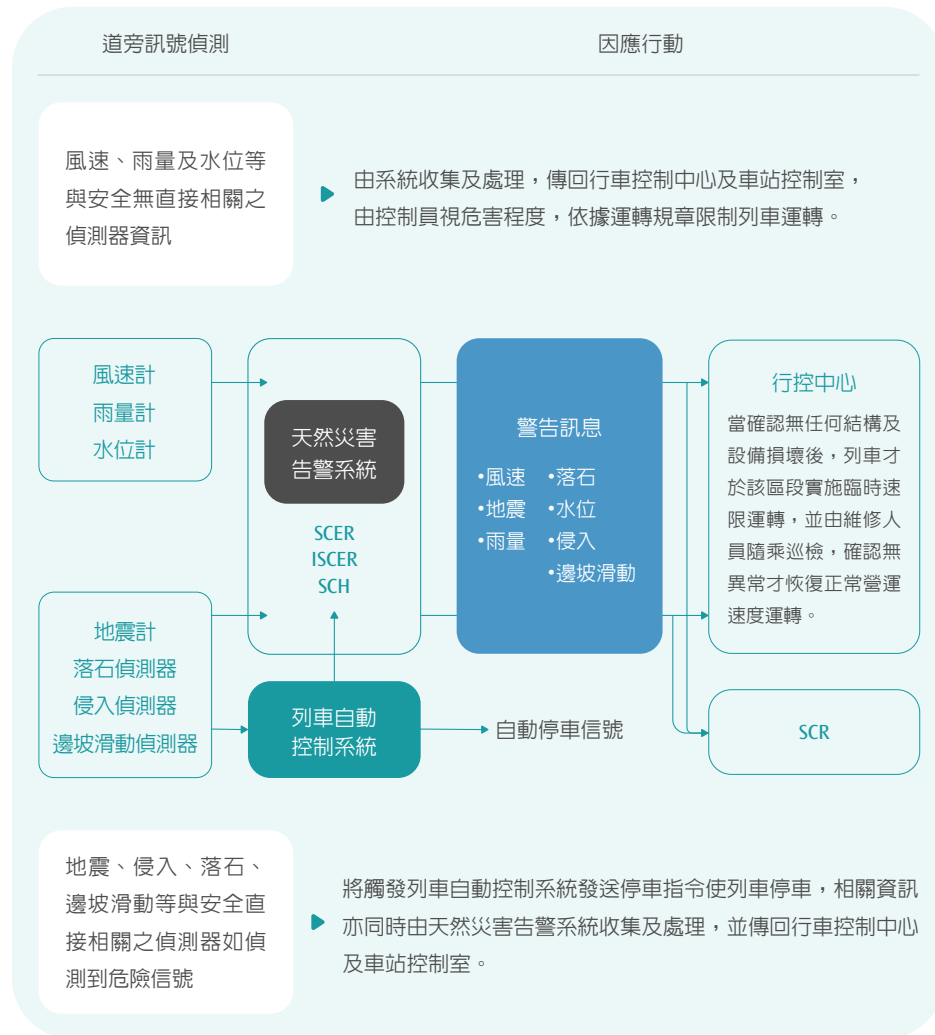
台灣高鐵以災害防救及消防等相關法令為制定內部計畫和辦法之依據，由各車站及基地依據內部計畫推行災害預防工作，災害應變標準作業程序，亦於履勘階段由國際專家獨立查驗其安全性，確保其可因應各種影響運輸安全之可能災害。各項作業程序均依規定定期進行檢視與修訂，各項檢查作業於疫情期間在遵守防疫規定下依檢查頻率完成，以確保設備之可靠度。各單位有關災害應變作業規章程序至少每三年審議一次，每季亦藉由法遵作業定期檢視有效性，並於每次應變作業檢討，亦持續精進有關應變作業程序。

天然災害預防措施

預防類型	預防位置	預防措施內容
被動式預防	場站設施與營運列車	依據消防、環保以及美國消防協會規範，採用難燃、耐燃、低煙無毒材質建造
預知或可知之災害預防	高鐵營運場所與營運列車	- 透過颱風 / 豪雨特報及氣象情資之研判，預先啟動防颱 / 防汛等作業準備 - 與交通部共同制定「台灣高速鐵路交通事故整體防救災應變計畫」，建立與中央及地方救援單位支援協助機制
營運路線上偵測預防	營運列車	沿線裝設有各式天然災害告警偵測器，如有直接影響行車安全之地震、邊坡滑動、落石等，都直接與自動列車控制系統連結，可自動令列車立即停車
土木結構設施防震	高架橋、隧道、平面路段	土木結構耐震強度係以回歸期 950 年設計，以確保營運安全

台灣高鐵列車營運沿線設有「天然災害告警系統」，若偵測到地震、落石、邊坡滑動、道路車輛入侵等與安全直接相關之危險信號，將觸發列車自動控制系統發送停車指令停駛列車。入侵偵測器包括偵測落石、邊坡滑動及道路車輛入侵等三種偵測器，依據災害的區域特性與預警性於風險較高路段皆有設置，例如於隧道口上方或高架陸橋上之道路車輛入侵風險較高路段共設置 28 處道路車輛入侵偵測器。2023 年本公司完成三年期天然災害告警偵測器組件修繕工程，確保災害告警系統偵測器組件穩定及可靠性，2023 年無入侵偵測器異常而造成列車遲延事件。2024 年 4 月發生之花蓮大地震，高鐵災害告警系統測得影響運輸之地震告警後立即暫停行駛並啟動緊急應變措施，透過行控中心協調各單位分工，於 5 小時內完成應變與安全巡檢並依時刻表發車。

天然災害告警系統架構圖



註：1. SCER / 號誌通訊設備房 / Signaling and Communication Equipment Room。
 2. ISCR / 中繼號誌通訊設備房 / Intermediate Signaling and Communication Equipment Room。
 3. SCR / 車站控制室 / Station Control Room。
 4. SCH / 號誌通訊室 / Signaling and Communication Hut。

2023 年台灣高鐵實際天然災害影響營運事件之相關資訊如下表：

事件	2023 年	應變方式
瑪娃颱風	5 月 29 日	公司因應颱風規模及影響範圍成立應變中心四級開設，該颱風對於高鐵營運設施並無影響
杜蘇芮颱風	7 月 25 日	公司因應颱風規模及影響範圍成立應變中心三級開設，該颱風對於高鐵營運設施並無影響
卡努颱風	8 月 1 日	公司因應颱風規模及影響範圍成立應變中心三級開設，該颱風對於高鐵營運設施並無影響
蘇拉颱風	8 月 29 日	公司因應颱風規模及影響範圍成立應變中心四級開設，該颱風對於高鐵營運設施並無影響
海葵颱風	9 月 1 日	公司因應颱風規模及影響範圍成立應變中心二級開設，該颱風對於高鐵營運設施並無影響
嘉義地震	9 月 5 日	災害告警系統主地震計偵測地震告警作動後，系統於受影響區間自動將臨時限速設定為 0，列車在受影響區域內自動啟動緊急煞車停車。行控中心依據標準作業程序，經必要檢查後，列車自低速逐步提速執行地震後巡軌作業，在完成列車動搖測試檢查，恢復正常運轉
小犬颱風	10 月 2 日	公司因應颱風規模及影響範圍成立應變中心二級開設，該颱風對於高鐵營運設施並無影響

邊坡安全維護

高鐵成立「高鐵邊坡安全總體檢專案小組」，透過執行「高鐵邊坡安全總體檢計畫」，持續盤點邊坡安全，並依據體檢報告之評估，漸次辦理改善計畫，本公司已於 2023 年 3 月完成滲水邊坡水平排水管打設工程，有效減少邊坡地下水蓄積，於 2023 年 9 月完成與邊坡自動化監測系統更新與升級作業，加強防災韌性，同時持續執行邊坡預防性改善工程，包括完成 TK126 永久修復及進行 TK93 三處邊坡改善，以強化邊坡穩定性。

人為因素 - 人為災害預防及應變機制

針對人為災害之情事，台灣高鐵除發展「台灣高鐵人為危安事件或恐怖攻擊應變計畫」，以利與政府機關協調及擬定作業機制，亦根據「可疑包裹與爆炸」、「毒化學物質」或「列車或車站隨機殺人」等不同情境人為危安事件強化演（訓）練規畫；實際人為災害發生時則根據危機預防、實際應變、清理復原等階段規劃不同執行內容，相關說明如下：

- ◆ 危機預防階段：設有鐵路警察協助維護場站秩序與行車安全，亦委託保全承攬商維護高鐵場站秩序、路權設備與行車安全，並派專員監看各場站、沿線重要機房或隧道口之閉路電視攝影機。關於保全管理詳細說明可參考本報告書「夥伴管理，在地供應」章節。

- ◆ 實際應變階段：在人為危安事件當下，高鐵將即刻啟動危機管控，重點項目包括進行傷亡搶救、疏散引導、隔離現場、管制進出，通報鐵路警察等作為。
- ◆ 清理復原階段：於現場調查蒐證作業完成並經司法機關同意後，遂展開現場清理復原作業，並於恢復營運初期加強巡檢巡邏，同時加強勤務警力規模以備支援。

設備異常因素 - 異常預防及應變機制

針對異常設備的處理，台灣高鐵透過內部設置電子維修中心，執行包含車輛系統全車隊電路板 / 模組翻修、號誌系統之轉轍器與電子設備翻修及道岔轉換設備可靠度改善專案等事項，後續透過維修紀錄執行稽核或查驗，嚴格把關運輸設備安全性。

防災安全訓練

台灣高鐵除根據天然因素、人為因素及設備異常等三類危險因素規劃整體性防範及應變措施，每年亦擬定演訓計畫，進行各類假定情境之定期及無預警演練，讓各層級同仁均熟悉各種緊急狀況之應變程序；2023 年我們參考國內外各種鐵道事件案例經驗與行政院災防會核定之「台灣高速鐵路交通事故整體防救災應變計畫」、法令規定與政府單位要求及高鐵公司異常事件檢討，擬定年度災害防救演（訓）練計畫，並偕同各地外援單位規劃與推動各種災防訓練、救援演練，以熟悉聯合指揮應變作業機制，持續擴大舉辦安全訓練及災害防救演練，增進各單位現場搶救與緊急應變能力。2023 年度高鐵於各車站、基地、路線等場域完成共計 100 次的災害防救演（訓）練活動。2023 年因應東南水泥施工事件檢討，較 2022 年新增 2 場「運轉變更旅客轉乘接駁演練」。

2023 年安全訓練類別

現場指揮人員暨救災工程師內部訓練

- 辦理 1 梯次台灣高鐵現場指揮人員暨救災工程師之新訓，共計 43 人參訓
- 針對具現場指揮資格人員辦理現場指揮及線上複訓（兩年一次），2023 年無辦理複訓

防救災機制講習

- 邀請高鐵沿線各外援單位（環境部化學局、消防、警察、衛生、環保及醫療應變中心及專業技術小組）及行政院災害防救辦公室、運安會、交通部、鐵道局等督導單位，參與高鐵防救災機制講習，共 94 人次參與

緊急逃生口會勘作業

- 幫助沿線救災人員熟悉高鐵沿線緊急逃生口之救災交通動線及作業環境，已於 5 月及 11 月邀集高鐵沿線外援單位（環境部化學局、消防、警察、衛生、環保及醫療應變中心及專業技術小組）及緊急接駁客運業者等，共同會勘高鐵全線 184 處緊急逃生出口，共同確認大型救災車輛進出動線、救災車輛集結位置等，並納入逃生口圖資修訂，提供各救災單位參考

- 於各車站、基地、路線共完成 100 次防救災演（訓）練，詳細訓練紀錄如下表所示

災害防救演（訓）練

2023 年災害防救演（訓）練紀錄

演（訓）練地點	場站區	路線區	大樓	無預警測試	其他	總計
2023 年演訓次數	80	7	5	7	1	100
2022 年演訓次數	79	7	5	6	1	98
2021 年演訓次數	67	6	5	6	3	87
2023 年大型聯合演訓活動						

高鐵公司每年辦理各式演練，模擬各種災害發生後的應變措施，期降低事故衝擊，並精進整體防救災應變能力。經歷約 3 個多月的討論與準備，於 2023 年 9 月 7 日夜間辦理「南港車站遇重大維安事件暨火災應變演練」，模擬發現可疑包裹時，依據 H.O.T. 原則（H：是否被藏匿 Hidden、O：是否明顯 Obviously 可疑、T：是否為平常 Typical 可於該地點看到之物件）進行確認後，除通知刑事警察局偵查第五大隊到場移除並針對現場進行封鎖，以及列車進站時，接獲車站發生火災訊息，列車組員如何配合車站疏散車上旅客及車站如何執行運轉變更接駁作業等事項。本次演練除動員本公司相關員工到場參與演練外，亦在臺北市政府消防局、警察局及衛生局、刑事警察局、鐵路警察局、鐵道局與車站共構單位等單位共同動員下，約 200 餘人一起參與本次演練。



消防隊協助受傷旅客後送至醫院



交通部現場指揮官於前進指揮所進行任務指揮

通達順行，堅守承諾

疏運與轉乘服務

疏運措施

台灣高鐵以嚴謹的內部程序制定各疏運計畫，並提報交通部備查後執行。目前可提供運轉服務的列車共計 34 組，列車時刻表之規畫係考量各時段需求、預期乘載率及可用車組資源，進行班次規劃，將列車的運輸能量最大化，滿足大眾的旅運需求。

疏運調度措施

發生期間		疏運調度措施
平日	(週一 ~ 週四)	視當日旅客量，調整配合加開臨增列車
週末尖峰	(週五 ~ 週日)	調整部分維修作業至平日施做，以增加假日可用車組數，視週末尖峰當日旅客量，於當日調整配合加開臨增列車
連續假日	(如春節、清明節等)	管制維修作業，提供最大運能以滿足輸運需求，並視連假疏運當天旅客需求加開臨增列車，以疏運大量旅客

2023 年整體運量增加，本公司於 7 月 1 日起每週總班次從 1,016 班增至 1,025 班，並於 10 月 16 日起再增開至每週提供 1,039 班次，此外也因應旅運需求於 8 月中下旬及 11 至 12 月進行短期增班，擴大服務量能。

轉運服務

台灣高鐵於各營運據點，提供高鐵快捷公車、臺鐵、捷運、公車 / 客運、排班計程車、停車場、小客車租賃和無障礙接送等轉運或接駁管道外，並製作轉乘地圖與建置轉乘資訊系統供旅客查詢轉乘資訊，高鐵企業網站、台灣高鐵 APP 亦同步提供所有營運車站之轉乘資訊。



指揮權轉移



救災工程師帶領技術工程隊抵達前進指揮所

為因應可能發生之重大災害，落實傷患旅客及其家屬之關懷慰問與即時照護需求，台灣高鐵建置遍布北、中、南三區的「關懷慰問小組」，提供關懷慰問專線、家屬聯繫、醫療協助、法律諮詢、喪葬等各項需求諮詢等相關支援與陪伴。

安全至上的全天候監控

台灣高鐵整體營運系統之指揮工作由位於桃園運務管理中心的行控中心掌握，包含路線控制、號誌及安全連鎖、電力控制、通信、資料傳輸或監控警報等設備。透過全天候即時監控，掌握全線運轉與夜間維修狀況，並與車站控制室、基地控制室與緊急外援單位保持密切聯繫，落實運輸安全。



台灣高鐵行控中心

永續承諾

運輸包容性

為了提供所有旅客友善且兼具包容性的無障礙乘車環境，同時積極呼應「建構民眾可負擔、安全、對環境友善、且具韌性及可永續發展的運輸」的第九項聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDG 9），台灣高鐵於場站多處設置提醒標誌，提供年長、輪椅、行動不便、大件行李及推嬰兒車等族群旅客友善乘車導引環境，並透過完善的車站 / 列車服務與設施規畫，用心打造每一位乘客的美好旅程經驗。相關服務與設施如下：

01



車站

- 2023 年完成無障礙設施設備調整、排班計程車乘車區增設斜坡，提供友善乘車環境
- 設有無障礙售票櫃台 / 驗票閘門 / 廁所、電梯等服務設施，並於無障礙廁所設置求助鈴，以利隨時旅客協助
- 針對單獨旅行之年長旅客、乘坐輪椅或行動不便之旅客，特別準備乘車導引服務，協助其進站乘車及離開車站，2023 年協助 88,726 名具有導引需求的旅客乘車
- 臨時停車區至服務台導盲磚於 2023 年已完成台北車站之設置，協助視障者搭乘及服務需求間之引導

02



列車

- 第 7 節車廂設計為無障礙車廂，並保留 4 個座位，提供身障旅客的同行者就近照顧身障旅客，座椅旁及無障礙廁所皆設有求助鈴，身障旅客於必要時可呼叫列車組員給予協助，另設有充電插座，以提供電動輪椅充電使用
- 第 5 車廂玄關處均設有安全隱密的哺乳室。列車組員亦會視旅客需要介紹哺乳室設備，提供母嬰旅客溫馨安心的旅運環境
- 於第 3、5、9、11 車廂增設大型行李放置區，除供旅客放置行李外，亦可提供折疊輪椅、助行器、嬰幼兒娃娃車擺放
- 列車長配有「座位資訊管理系統」，內建乘車導引提醒功能，提醒身心障礙旅客之乘車區間及旅客須協助項目（如借用車站輪椅），系統於旅客上 / 下車前亦會有提示音及提醒畫面，使列車組員可迅速確實地提供更完善與貼心之服務



針對年長、輪椅、行動不便、大件行李及推娃娃車等族群旅客，設置電梯搭乘導引標誌



第 7 節車廂內設有 4 席無障礙座位



第 5 節車廂設置哺乳室供有集、哺乳需求之女性旅客使用



排班計程車乘車區增設斜坡



第 3、5、9、11 車廂增設大型行李放置區



全線車站蹲式廁間加裝扶手

- 對內，台灣高鐵亦於站務員與列車組員之新人訓練安排乘車導引服務課程，學習提供輪椅、視障等弱勢族群旅客導引作業，除安排外部講師說明服務技巧外，亦安排同仁實際體驗，以更了解實際作業注意事項及貼近旅客需求。



站內乘車導引訓練



列車導引訓練

科技 / 創新科技 Technology

- ◆ 質感服務，智慧運輸 ----- 38
- ◆ 便利貼心，維繫關係 ----- 40



03 科技 / 創新科技

Technology

章節名稱	重大主題	策略	2023 年目標與達成成果	目標 (未來三年)
 質感服務 智慧運輸	科技創新	- 訂有「業務資訊化前置作業管理辦法」和「資訊系統建置與開發管理辦法」，確保各單位間之協同作業得順利推展創新式服務 - 持續應用新科技，導入資通訊技術及支付工具，提升票務服務便利性、購票通路順暢和列車運行效率，強化溝通的即時性 - 強化數位客服的服務細膩度及正確性，持續提升服務品質及效率 - 藉由顧客滿意度回饋持續蒐集意見，強化客服知識庫內容及作業效率，提升顧客體驗及數位客服回應品質 - 持續應用科技，建立營運安全系統與設施防護作業，強化運輸安全與效率	2023 年執行無人機飛行準備作業，包括器材整備、飛航地點勘查、飛航活動申請、飛行路線規劃與模擬等 - 截至 2023 年 12 月底，高鐵 T Express APP 累積下載已逾 1,499 萬人次 2023 年數位客服服務精準度平均為 95.7%；滿意度平均為 97% 2023 年完成列車上補票新增信用卡支付功能、列車上推車販售新增信用卡及電子支付功能 - 行銷數位優化，透過品牌合作，建立以高鐵會員與數位轉型為核心的商業生態系統 2023 年完成安全管理數位轉型前置作業規劃，建立安全智慧雲作為營運安全數據雲端平台與安全管理工具 2023 年推動關鍵基礎設施 (CIP) 防護 (計畫) 作業平台 2023 年演練管理系統 (EDTMS) 完成桌演功能需求規劃與評估 - 持續提升 e 化安全管理 (SATS) 系統	2024 年規劃實際執行無人機輔助巡檢作業，降低作業人員安全風險與勘查作業效率 - 乘車票證規劃導入 E-Coupon 及全數位回數票 / 定期票 - 通用化軟硬體設計，營造高齡友善環境 - 持續開發並優化商業平台，促進會員點數經濟 - 建立高鐵 T-MaaS 行動數位化顧客旅程環境 - 持續推動安全智慧雲專案系統發展 - 規劃 CIP 作業平台發展與啓用 - 網站 / APP 內與友善環境相關之使用介面優化 - 數位平台導流建置相關優化、軌跡蒐集與應用 - EDTMS 規劃 2024 年桌演系統建置與測試並進行教育訓練，2025 年導入語音辨識工具 2024 年 e 化安全管理 (SATS) 系統驗收啓用
	隱私與資訊安全管理	- 各處室主管成立資安委員會，每半年召開資訊安全管理審查會議，監督資訊安全發展方向及執行成果，使資訊安全管理制度持續穩健運作 - 依「管理系統內部稽核辦法」對個人資料安全管理作業相關單位進行稽核，以掌握相關安全維護措施情形 - 制訂「個人資料檔案安全維護計畫」程序書，定期召開會議進行整體檢視，以確保個資被完善保護 - 提供旅客安全、便捷、可信賴的資訊服務，包括旅客個人資料之蒐集、處理或利用 - 透過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證及「資訊安全管理制度」的推動，持續督導同仁及廠商執行資訊安全防護工作 - 整合現有安全 / 應變資訊系統，提升應變效能	- 每年執行一次資訊安全管理系統第三方驗證，維持 ISO 27001 資訊安全管理系統的有效性 - 每年執行二次的資訊安全內部稽核作業，以檢視使用單位與管理單位資訊安全的落實度 - 每年定期舉辦資訊安全與個資認知教育訓練 - 於多元購票系統導入會員即時檢核機制，至 2023 年底 TGo 累積註冊會員高達 241.8 萬人 2023 年 10 月辦理資訊安全管理系統第三方驗證；2023 年 4 月及 8 月分別執行資訊安全內部稽核 - 每年辦理資訊安全教育訓練每人共 3 小時，透過教育訓練，加強員工的資訊安全認知與個資保護意識，2023 年公司全體同仁 100% 完訓 2023 年數位化管理營運資料，建置營運安全事件資訊系統，提供統計分析供決策參考 2023 年整合 Safety Mall、行動化資訊等安全 / 應變資訊系統，供緊急應變中心及現場單位應變輔助參考	- 制定與確保個資與資安政策持續更新 - 規劃個資 (隱私) 與資安教育計畫 - 辨識個資 (隱私) 與資安風險、制定資通安全事件應變計畫 - 持續確保風險處於可接受水準
 便利貼心 維繫關係	服務品質與客戶關係管理	- 採用多元管道積極回應顧客意見，維持高品質服務水準 - 建置「意見蒐集管道及客服作業體系」與「現行客訴問題解決機制」，以期確實掌握並回應顧客需求 - 透過外部品質檢驗與內部型態鑑識維護旅運安全品質 - 強化勤務人員服務品質、優化車站與列車設施與服務，並提供更多元的商品販售	- 分析企業網站電子信箱、數位客服、客服中心受理之顧客意見，以蒐集乘客回饋，持續優化服務 - 於顧客意見管理系統增加追蹤機制，提醒權責單位回報改善進度，落實改善以確保服務品質 - 透過定期會議與結案報告管理各行銷專案執行進度，並追蹤目標達成情形 2023 年網路線上調查結果，高鐵顧客整體服務滿意度 93%，在四大服務面向 (票務服務 / 車站內設施與服務 / 列車上設備與服務 / 車站轉乘環境與服務) 服務滿意度平均值達 94%，其中有 96%~97% 的高重視度，以及 91%~96% 的高滿意度評價 2023 年無個資洩露情事	- 持續優化客戶服務 - 持續追蹤改善進度 - 持續維持客戶整體滿意度

質感服務，智慧運輸

台灣高鐵透過數位化轉型，持續優化「台灣高鐵智慧運輸服務系統」，提供旅客良好的搭乘體驗。透過智慧化訂位購票服務、旅客服務、旅遊資訊服務、列車運行管理以及安全與應變管理等措施，提升整體服務品質及營運表現。具體行動請參考下表：

台灣高鐵智慧運輸服務系統

01



智慧化訂位購票服務 Smart Ticketing System

- 完成站內售票櫃台設備軟體優化及網路設備升級
- 完成 T Express App 智慧語音訂票與智慧型手錶 (Smart Watch) 應用專案，提升使用者體驗
- 新增站內 T Express App 自由座購票服務，提升旅客購票方便性
- 完成台灣高鐵 App 定期 / 回数票續購服務

02



智慧化旅客服務 Smart Passenger Service

- 數位客服服務提供旅客 24 小時、全年無休的常用問題諮詢及個人化查詢服務
- 售票窗口資訊顯示系統
- 旅客資訊系統顯示列車資訊及車廂配置為對號座或自由座資訊，方便旅客於候車時確認乘車資訊
- 列車補票、車上推車及車站便當櫃台販售服務時，提供多元支付方式，提高旅客支付便利性

03



智慧化資訊服務 Integrated i-Traveling Information

- 高鐵假期提供多樣化旅遊資訊，並以會員點數折抵行程費用
- 海外單程乘車券線上兌換及劃位功能優化，便利海外遊客購票；自 2022/9/21 起調整為開立磁票、旅客持磁票走自動閘門進出車站
- 高鐵假期提供旅客多元通路取票，取代紙本寄送，提升取票效率及便利性

04



智慧化列車運行管理 Smart Train Operation

- 透過「列車運行管理系統」整合列車編號、行駛位置、時刻表等旅運資訊，協助車組組員妥善進行運務管理
- 於各項系統導入圖像化資料與交叉查詢功能，強化列車運行管理效率
- 智慧化列車組員勤務行動支援系統，提供組員線上維護與查詢勤務資訊，提升運務管理效率
- 行控中心全景顯示面板智慧整合資訊系統，即時分析時刻表進路與道岔使用狀態，強化列車運行管理安全及效率

05



智慧化安全與應變管理 Smart Safety & Emergency Management

- 數位化管理營運資料，建置營運安全事件資訊系統，提供統計分析供決策參考
- 持續發展自有地震早期預警技術與系統，檢討精進過往地震巡檢作業，提供最佳應變決策，降低地震災害風險
- 整合現有安全 / 應變資訊系統 (Safety Mall、行動化資訊等)，以供緊急應變中心及現場單位應變輔助參考，提升應變效能
- 與工研院合作開發無人機橋檢運維系統，2023 年執行 27 次測試，預計 2024 年 10 月移交予使用單位實際運用於設施檢查維護及防救災勘查，建立巡檢標的數據資料庫，提升檢測效能與品質

旅客服務

深耕顧客，優化體驗

台灣高鐵自 2017 年推出「高鐵會員 TGo」個人會員機制，使顧客可以高鐵會員身分購票，透過消費累積點數以兌換或折抵高鐵車票。為了深化顧客忠誠度與黏著度，高鐵公司於 2020 年 7 月建立 TGo「點數 365」平台，集結外部企業與高鐵站內店家，近 300 項嚴選商品讓消費者可運用點數自由兌換，並透過異業結盟效益共同深化高鐵 TGo 會員價值，提升合作商家之商機。截至 2023 年底，「高鐵會員 TGo」已累積超過 241.8 萬名會員，與前一個年度相比，成長達 19.9%，且 TGo「點數 365」平台 2023 年度提供近 50 萬項商品兌換，深受會員喜愛。



「高鐵會員 TGo」宣傳視覺

除了持續優化會員機制，台灣高鐵亦透過多元售票管道提升票務服務之便利性，2020 年起啓用的 TGo 會員即時檢核機制，提升會員於各訂位系統—包含售票窗口、自動售票機、網站、便利商店、智慧型手機等通路的購票正確性。自 2022 年 8 月起 TGo 會員開放於站外通路購票時，直接可選擇「點數折抵票價」服務，方便會員於使用累點服務；2023 年底，於相關通路提供會員帳號時，除現行使用身分證字號或會員卡號外，新增適用「已認證手機號碼」，提升票務服務之便利性。另外，為持續提升手機通路使用率及行動票務服務品質，我們優化 T Express App，除給予 TGo 會員能享有優惠折扣之 TGo 會員燃點購票服務外，另新增站內「T Express App 自由座購票」功能，希望更貼近旅客操作習慣與需求，目前 T Express App 已成為旅客購票乘車主要通路之一，2023 年度共開立手機票證逾 2,107 萬張。

創新數位，即時溝通

台灣高鐵致力於發展多面向資訊平台，以便即時公告運務相關訊息及宣傳影片，並協助旅客即時掌握乘車相關資訊。為能即時與顧客互動與獲取回饋和建議，高鐵透過 Facebook 粉絲團提供最新產品與服務資訊。2023 年，台灣高鐵 Facebook 粉絲專頁累積達 44 萬名粉絲，全年度貼文觸及超過 639 萬人次。廣宣活動亦有效提升品牌能見度，例如 2023 整合傳播專案觸及超過 2,600 萬人次，春季旅遊促銷專案曝光數超過 1,450 萬次，線上旅展專案曝光數超過 923 萬次等。

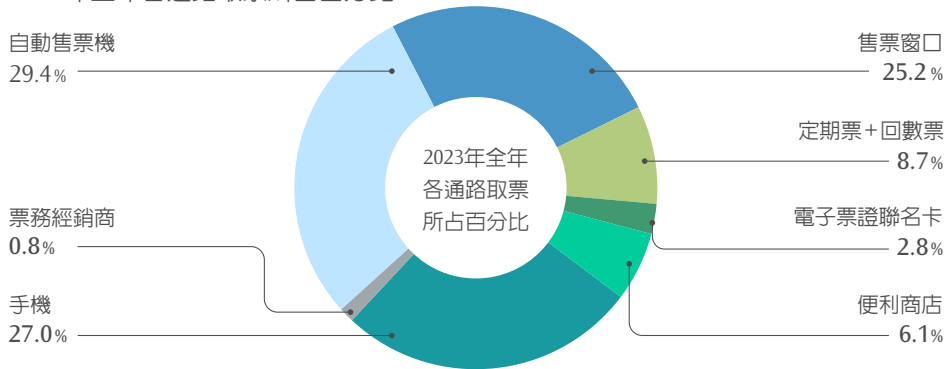
台灣高鐵除推行個人化行動票務服務「T Express App」，亦透過強調多功能旅程服務之「[台灣高鐵 App](#)」來打造更具智慧的旅運服務。「台灣高鐵 App」針對消費者打造即時溝通系統，將會員資訊、行程安排及優惠，即時提供給顧客更全面的數位服務。截至 2023 年「T Express App」累積下載超過 1,499 萬人次，採用行動支付比率達 44.4%，其累積下載較 2022 年增加 195 萬人次，顯見高鐵推行數位化的成效；另外，「台灣高鐵 App」累積下載人次計超過 151 萬人次。



台灣高鐵多元售票管道

售票通路	售票機制	2023 年主要更新特點
各車站	售票窗口 自動售票機	- 自動售票機：因應高齡化社會，各車站自動售票機使用介面全面優化，資訊頁面顯示字體放大，提供樂齡者友善票務通路服務 - 自動售票機：透過客服中心預訂無障礙座位之敬老 / 愛心票旅客，如已完成身分證號登錄者，提供旅客自助取票服務
網站	網路訂位系統	- 提供「早鳥優惠」記名制購票服務，保障旅客購買「早鳥優惠」的權益，維持優惠公平性 - TGo 會員以認證之手機號碼累 / 燃點功能
便利商店	便利商店購票系統（統一超商、全家便利商店、萊爾富便利商店、OK 超商）	- 提供「早鳥優惠」記名制購票服務，保障旅客購買「早鳥優惠」的權益，維持優惠公平性 - TGo 會員以認證之手機號碼累 / 燃點功能 - 全國超過 13,000 家便利商店門市，24 小時全年無休提供旅客便捷的購 / 取票服務。截至 2023 年 12 月，透過便利商店開立高鐵車票逾 504 萬張
智慧型手機	T Express App （含智慧語音訂票）	- 透過科技技術運用，新增智慧型手錶感應條碼進站搭車，及開放旅客於車站內開啓手機藍芽與 T Express App 後即可購買自由座車票，提升旅客購票方便性，同時減少乘車票紙張的使用 - 新增透過客服中心預訂無障礙座位之敬老 / 愛心票旅客，如已完成身分證號登錄者，提供旅客取票服務 - 新增票面行程之碳排放資訊，呈現每位旅客搭乘區間運輸碳足跡排放量，凸顯旅客搭乘高鐵永續環保之「綠色消費」意識 - 提供「早鳥優惠」記名制購票服務，保障旅客購買「早鳥優惠」的權益，維持優惠公平性 - 截至 2023 年 12 月，透過 T Express App 付款之車票數達 2,642 萬張，開立手機票證則逾 2,107 萬張，為民衆購買高鐵車票使用率最高之票務通路
開門 （行動支付）	悠遊聯名卡 一卡通聯名卡	悠遊聯名卡 / 一卡通聯名卡搭乘自由座服務，便利旅客無須提前儲值與購票即可乘車。截至 2023 年 12 月，使用電子票證聯名卡搭乘自由座的旅客近 201 萬人次
其他	顧客服務中心 團體訂位通路（包括車站售票窗口、傳真及網路訂位） 航空與飯店訂位系統 特約旅行社票務管理系統 線上旅遊平台	旅客可持續透過 Klook、KKday、易遊網、ibon 售票系統及雄獅旅遊等線上旅遊平台，輕鬆選購台灣高鐵「國旅聯票」的各種熱門體驗、景點門票、交通接駁、運動賽事、特色遊程等多元商品，方便旅客依照個人喜好自由搭配，加購高鐵車票再享優惠

2023 年全年各通路取票所占百分比



便捷網路，全線暢通

台灣高鐵提供高品質的 Wi-Fi 服務，於 2018 年完成 34 組全車隊列車網路設備建置，有效提升旅客之行動通訊品質，並於沿線 12 處車站之公共區域佈建 Wi-Fi 無線網路熱點，提供車站旅客 Wi-Fi 網路服務，落實台灣高鐵「高速旅遊不斷訊」的承諾；隨著使用人數不斷增加，我們提升 Wi-Fi 服務頻寬，且設置遠端監控全線車站與列車 Wi-Fi 系統設備狀態，即時遠端自動排除設備故障，提高系統穩定度。如遇重置無效的情況下，可快速派員進行維修，達到軌道智慧化維修服務。

便利貼心，維繫關係

安全且具品質的服務

台灣高鐵透過嚴謹的品質管理系統、各項量化之品質績效指標與品質改善提案，定期檢視品質管理成效，由上至下推動品質政策，讓品質精神成為高鐵文化，守護每一位信任台灣高鐵的乘客。

品質管理系統

台灣高鐵自 2005 年導入 ISO 9001 品質管理系統，2007 年起每年召開品質管理審查會議，由總經理主持，公司各處室主管與會，自 2010 年起台灣高鐵每年委由外部第三方驗證公司依 ISO 9001 國際標準進行品質管理系統驗證，驗證範圍涵蓋「高速鐵路營運、維修及旅客服務」整體核心業務，截至 2023 年皆順利通過。

外部品質檢驗項目

品質稽核和督導單位	項目	2021 年	2022 年	2023 年
第三方驗證公司	ISO 9001 驗證	ISO 9001 定期查核驗證	ISO 9001 三年換證驗證	ISO 9001 定期查核驗證
交通部鐵道局	年度營運定期檢查及臨時檢查	1 次定期檢查 1 次臨時檢查	1 次定期檢查 0 次臨時檢查	1 次定期檢查 2 次臨時檢查

為徹底落實品質管理，高鐵定期檢視內部營運設施、設備及其相關系統軟體硬體最新狀況，透過嚴密管控及檢核內部作業品質，確保台灣高鐵品質管理系統與時俱進，持續強化營運及維修品質。

內部形態鑑識內容

項目	內容
主要項目類別	核心、道旁設備、軌道、閉路電視、土建、車站、基地、基地設備
總列管項目	33,965 項
形態列管百分比	80.36%
查證方式 / 頻率	品保室內部查證 / 每季一次

品質管理績效檢視

台灣高鐵內部建立各項量化績效指標，透過每季追蹤結果檢討與改進，提供顧客符合「安全」、「可靠」、「效率」及「顧客滿意」四大面向之高品質旅運服務。2023 年度台灣高鐵因行車事故造成旅客重傷與死亡人數為 0 人；而旅客輕傷人數共計 2 人，相較於 2022 年度減少 1 人，本年度「安全」面向之績效指標—旅客受傷率（輕傷）的達成值為每百萬旅次 0.027 人，符合設定之目標 / 預估值，顯見我們持續精進品質管理，致力於提供旅客安全且高品質的旅運服務。

品質績效指標

目標	項目	公式	2021 年		2022 年		2023 年	
			目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值	目標 / 預估值	達成值
安全	旅客受傷率（重傷與死亡）	旅客受傷人數（重傷與死亡）/ 每百萬旅次	0	0	0	0	0	0
	旅客受傷率（輕傷）	旅客受傷人數（輕傷）/ 每百萬旅次	<0.06	0.14	<0.06	0.055	<0.06	0.027
可靠	五分鐘準點率（不含天災）	延誤小於 5 分鐘之班次數 / 載客營運班次數	> 99.6%	99.77%	> 99.6%	99.64%	> 99.6%	99.66%
效率	顧客意見回覆達成率	7 工作天內完成回覆之案件 / 總案件量	≥ 99.0%	100%	≥ 99.0%	100%	≥ 99.0%	100%
顧客滿意	服務整體滿意度	滿意度係回答 5 分與 4 分 / 全部受訪人數	≥ 95%	疫情影響，取消滿意度調查	≥ 95%	94%	≥ 96%	93% ^(註)

註：依統計學理論，2023 年目標與結果在 95% 的信心水準下並無顯著差異，代表高鐵持續維持極佳表現。未來將持續進行軟體精進與品質改善。

台灣高鐵自 2011 年起，每年推出員工提案改善制度與導入品管圈活動，鼓勵同仁以創新思維與技術為基礎，發想優化品管與營運績效的實際提案，持續改善各種問題，有效降低營運 / 維修成本。提案改善制度自 2011 年推行以來，節省成效已超過 9 千萬元。而自 2009 年推動 QCC 品管圈活動，至 2023 年累積節約新台幣 2 億 7 千餘萬元、累積節約人力計 47,591 人工時，大幅提高生產效率，對內則帶動全公司共同投入，提升旅運品質、安全與效率，持續精進台灣高鐵的旅運服務；對外則展現本公司重視安全品質之正面形象。品管圈優勝團隊代表公司參加台灣持續改善競賽，2023 年參賽兩隊於最高級別至善組「保庇圈」、「喔耶圈」雙雙獲得銀塔獎，可見高鐵公司追求品質改善的努力，已深獲外界肯定。



品質月開幕活動，由江耀宗董事長親自授旗「保庇圈」圈員

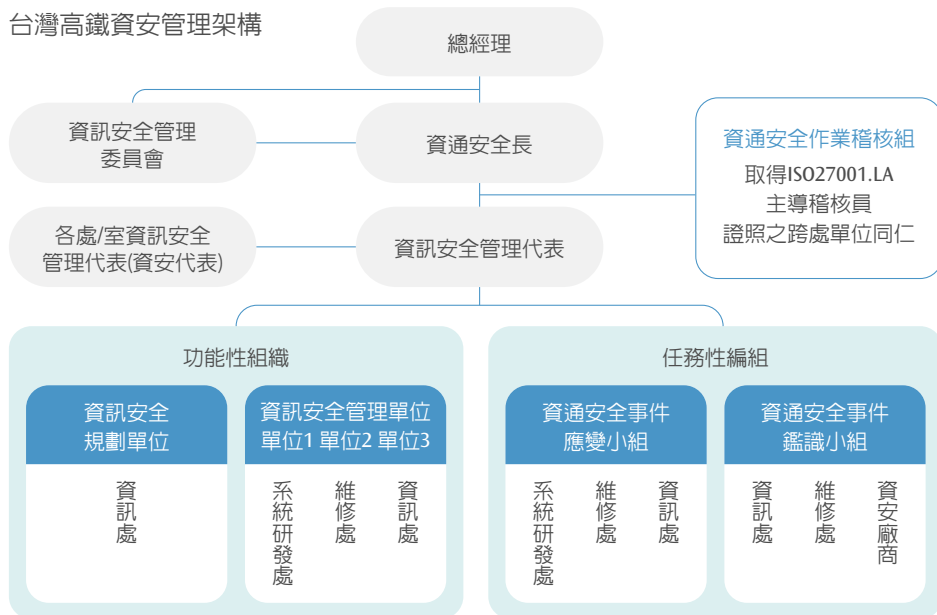


保庇圈獲頒台灣持續改善競賽至善組銀塔獎

資訊安全管理

受地緣政治紛擾與多變的數位犯罪影響，台灣高鐵積極落實資訊安全，已於 2017 年成立「資訊安全管理委員會」並指派公司跨處室之資訊安全代表，每半年召開資訊安全管理審查會議及每季召開資訊安全代表會議，審查資訊安全發展方向、策略及相關執行成果，使資訊安全管理制度持續穩健運作。2023 年共召開 2 次資訊安全管理審查會與 4 次資訊安全代表會議，資訊安全治理報告及成果已於 2023 年第十屆第 2 次董事會報告在案，更多資訊安全相關政策與管理方案詳見[台灣高鐵企業網站](#)。

台灣高鐵資安管理架構



數位多元的服務使隱私與資安議題的重要性與日俱增，為落實個人隱私與資訊安全的保障，台灣高鐵對於個資之蒐集、處理或利用，除遵循法規的規範，亦制定「個人資料保護政策」與「顧客個人資料保護權益事項」，並透過定期召開會議檢視個資保護機制。每年我們定期針對全體員工舉辦資訊安全與個資認知教育訓練，合計 3 小時，強化每位同仁的資訊安全意識；截至 2023 年 12 月 31 日教育訓練完訓比例達 100%（不包含新進人員與長期傷病假員工），亦針對各單位的個資代表，排定「BSI 10012 個資管理系統訓練」的專業課程，2023 年累計 20 位同仁完成培訓。

2023 年，台灣高鐵並無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之顧客投訴事件，未來也將持續透過內、外部稽核與內控機制，督導員工及廠商落實資訊安全防護。2023 年 10 月台灣高鐵全部核心資通系統通過 ISO 27001 第三方驗證，並持續維持證照有效性，在資通安全領域上不斷精進，於 2023 年完成擴大導入及驗證。台灣高鐵依據「個人資料檔案安全維護計畫」程序書執行，個資安全維護措施執行情形詳如下表：

個資安全維護措施執行情形

個資保護管理的 安全維護措施	2023 年個資管理措施與執行成效
成立管理組織 配置相當資源	部門代表組成「個人資料保護作業執行組」，2023 年計有 19 位個資代表，每季召開個人資料代表會議一次，2023 年共執行 4 次
個人資料之風險評估 及管理機制	依據個人資料檔案安全等級採三級管理，並執行一次個人資料檔案風險辨識與評估，以及進行兩次個人資料檔案盤點，以維持「個人資料檔案清冊」之正確性
資料安全管理與事故 之預防、通報及應變 機制	依資料種類分為書面表單、電子檔案及系統檔案等三類型，並設有個人資料安全事故應變相關規範、完整通報機制及檢討改善作為。截至 2023 年並無個資事故發生紀錄
認知宣導及教育訓練	辦理新進人員教育訓練 1 小時與全體員工之年度訓練 1 小時
設備安全管理	終端設備（含個人電腦、筆記型電腦、行動設備等）與各類伺服器主機均依據本公司相關資訊安全管理規章辦理
個人資料安全維護之 整體持續改善	每年度稽核成果定期於資安暨個人資料代表會議檢討，並於資訊安全管理審查委員會提報

台灣高鐵於 2023 年持續加強資安防護作業，如使用虛擬私人網路 (Virtual Private Network, VPN) 和員工遠距工作之應變措施及資安防護列示如下，以提升高鐵資通訊安全環境：

※ 可用性及穩定度

- 確保員工入口網站可用性：提高設備容量確保足夠員工連線數，調整系統為高可用度架構。
- 增加網路頻寬：增加網路頻寬、電路備援及員工連線數、提升網路連線穩定度。
- 配合國家資通安全作業：限制使用危害國家資通安全產品，盤點公司內部資通訊設備，進行更換作業；場域內租賃廠商所使用的資通訊設備，無法要求廠商立即汰換限制使用中國廠牌產品，但已協議屆齡汰換，且加強資安管理。

※ 安全性

- 強化入口網站系統安全認證：員工自外部網路登入公司內網，採雙因子驗證，以員工帳號、密碼及一次性密碼（One Time Password, OTP）認證；縮短 OTP 時效和增加 OTP 長度。
- 提高 VPN 為高可用架構：若發生異常時，VPN 設備於 1 秒內完成切換。切換完成後，密碼及一次性密碼需重新驗證。

※ 監控機制

- 加強 VPN 連線監控：VPN 採用雙因子驗證、對連線來源 IP 進行監控，若有偵測連線來源非臺灣 IP 且在短時間內密集請求登入等異常，即透過防火牆管控封鎖連線 IP。
- 整合資安監控機制：整合資訊科技 (Information Technology, IT) 與營運科技 (Operation Technology, OT) 的主要系統、端點、網路、及資安偵防威脅監控資訊，即時分析威脅狀態，導入異常告警與防禦處置等資安方案，並透過資訊中心機房進行全時段監控與通報。
- 追蹤高權限帳號與使用者端點設備的使用情況，檢測不正常操作與潛在的惡意活動，提高威脅敏感度及早發現並遏制攻擊擴散，確保系統安全性，亦減少內部威脅可能帶來的損害。

響應台灣高鐵中長期六大策略方向中「加速數位優化、邁向數位轉型」的構面，我們在加速推動數位創新轉型之同時，亦擬定高鐵資訊科技的四大發展策略，包括管理資訊數位優化、維修管理數位優化、營運管理數位優化、行銷數位優化的策略規劃，預計導入的專案與目標如下：

◆ 管理資訊數位優化

建置異地備援機制以提升服務的可用性，並導入 IT 資產與組態管理平台確保服務資料的一致性，以提升自動化程度，節省人力，同時進行低代碼整合平台及自動化機器人建置與推廣，以提升效率、擴大產能及降低人力成本。

◆ 維修管理數位優化

建立高鐵地理圖資以快速取得對應里程資產及維修記錄資訊，並持續收集軌道、電車線與電力系統檢測及維修資料，進行資料彙整與分析，以建立預測性維修作業之基礎，與提供軌道區維修排程協調機制，進一步提升維修效率。

◆ 營運管理數位優化

進行新世代訂位票務服務系統建置，以因應市場需求，並將車站設備雲端化，提升服務上線時效。

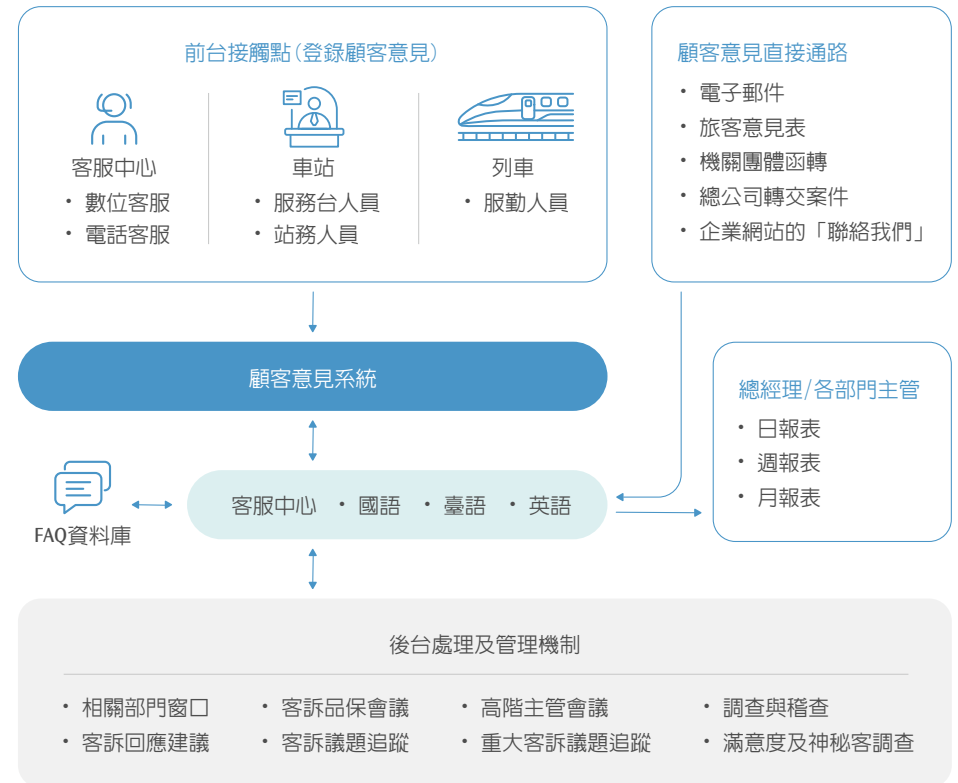
◆ 行銷數位優化

透過精準行銷及建立新商業營業模式之平台，提升公司營收，同時發展 T Express 銷售模式，提供多元購票服務，提升市場競爭力。

客戶關係維護

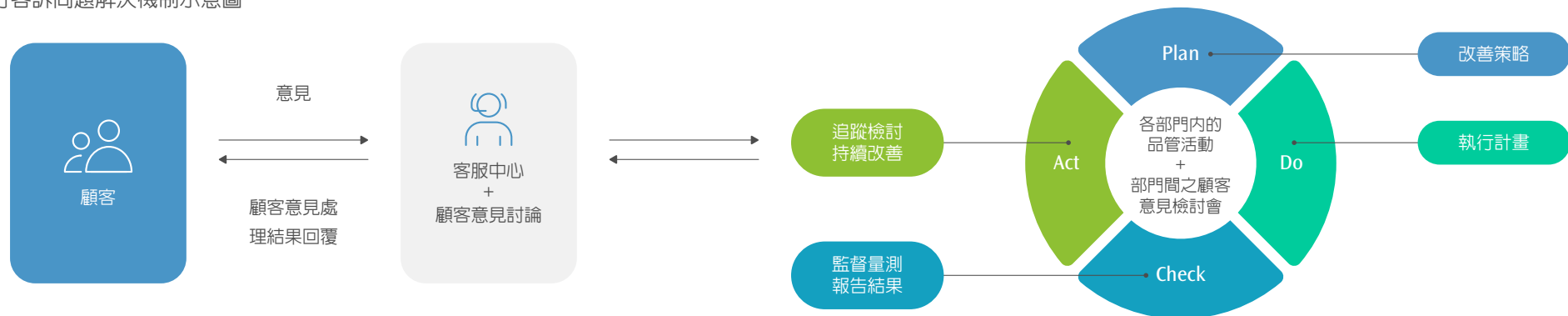
持續創新服務內容及型態以打造超越客戶期待的貼心服務，是台灣高鐵持續精進的動力。我們編制專責管理部門，開放多元溝通管道即時回饋旅客需求，深化顧客關係，提供顧客數位客服線上諮詢、企業網站電子信箱留言等功能，並配置國 / 台 / 英語接聽的客服專線服務，現行意見蒐集管道及客服作業體系詳見下圖。

現行意見搜集管道及客服作業體系



為確實將顧客意見處理納入管理並落實改善，台灣高鐵訂有客訴問題解決機制，除第一時間安撫與處理外，也將顧客意見陳報至各部門的品質管理權責單位以及跨部門顧客意見檢討會。2023 年度旅客進線客服中心及使用數位客服諮詢約 75 萬件，主要諮詢項目為票務、遺失物及高鐵優惠活動；其中，使用數位客服自助查詢與申請服務約 25 萬件（占 34%），主要為時刻表、票務、乘車指南等查詢項目以及遺失物線上報失自助申請服務。

現行客訴問題解決機制示意圖



亮點故事：台灣高鐵數位客服服務

台灣高鐵數位客服系統自 2019 年啟動發想，並成立專業團隊以落實執行，致力提升服務效率與品質，提供旅客創新的科技服務體驗。數位客服系統於 2020 年底正式上線，引進數據分析整理、自然語音與文字處理及機器學習等技術，提供旅客 24 小時、全年無休的常用問題諮詢及個人化服務申請與查詢服務。

數位客服系統開啓顧客體驗科技服務生活化的契機，無論是全時段數位機器人線上互動諮詢，或是提供遺失物線上報失、乘車導引等服務，都能讓顧客體驗高滿意度的精緻服務感受；如顧客提問內容超出數位客服可處理範圍，則數位客服轉為知識支援角色輔助線上真人文字客服，縮短旅客線上等候與重述問題的時間，提供旅客更便利、貼心的服務；2023 年約 25 萬人次使用數位客服系統，相較於 2022 年整體使用量提高 21%。



為達成台灣高鐵 4T 企業發展願景，我們配置專責人員負責檢視數位客服系統服務內容，持續充實數位客服知識庫及發想更多個人化自助服務，以提升系統回應問題的精準度^(註)，2023 年推出車票開賣日查詢功能，讓旅客輕鬆掌握高鐵車票開放預售日，提前規劃購票需求，不用再擔憂記錯日期而買不到想要的時段，使整體旅程更加順暢；此外，平時旅客搭乘高鐵若不慎遺失物品且不便於車站現場立刻完成報失作業時，服務人員會適時提供「台灣高鐵數位客服」遺失物報失與協尋進度步驟說明小卡，旅客可直接掃描上方 QR Code 即可自助完成線上報失，還可隨時至數位客服系統查詢協尋進度。未來，我們期能逐步驅動數位客服成為主要之溝通管道，並發展更多數位化服務項目，提升服務量能及邁向穩定且創新的數位轉型。

註：數位客服系統將旅客提問以自然語言理解後，搜尋預存資訊回答，或導入個人服務流程處理，累積回應數占總提問數的比例即為「精準度」。



顧客肯定

顧客的肯定與回饋為台灣高鐵檢視品質管理績效的重要指標。每年高鐵均委託第三方單位調查顧客滿意度，2023 年配合政府防疫降編，高鐵公司陸續調整放寬相關防疫政策，上半年旅客搭乘意願回溫，在旅運量大幅成長下，本公司持續規劃增開列車班次，以加強服務旅客。2023 年透過網路線上調查方式得到之顧客整體服務滿意度 93%，在四大服務面向（票務服務 / 車站內設施與服務 / 列車上設備與服務 / 車站轉乘環境與服務）服務滿意度平均值達 94%，其中有 96%~97% 的高重視度，以及 91%~96% 的高滿意度評價。高鐵人員除落實相關作業程序規範外，細心觀察和真誠熱情的服務，也常獲得旅客的肯定與讚揚，例如 2023 年 3 月列車長不僅協尋、安撫，更是護送患有輕微阿茲海默症的長者順利轉乘，獲得家屬寫信致謝，面對台灣高齡化社會，高鐵同仁也體認到自身在提供專業服務之餘，秉持多一份細膩的關懷貼心，讓每一位旅客都能平安抵達所目的地。

04

在地 / 深耕在地 Taiwan

- ◆ 盡遊台灣，連接國際 ----- 45
- ◆ 夥伴管理，在地供應 ----- 46



04 在地 / 深耕在地 Taiwan

章節名稱	重大主題	策略	2023 年目標與達成成果	目標 (未來三年)
 夥伴管理 在地供應	永續 供應鏈 管理	- 建立供應商管理機制（如簽署承諾書、評鑑等），強化與供應商夥伴關係，共同推動永續價值鏈 - 強化與政府機構、在地企業夥伴關係，建構本土供應鏈，促進產業鏈整體經濟韌性	- 高鐵於 2023 年 Q3 導入永續供應鏈管理，優化永續供應鏈政策、行為準則及管理機制 - 高鐵設有供應商自評及申訴管道，若廠商有任何疑義，則有相應承辦人提供協助。2023 年共 1,185 件採購公告案件之廠商符合台灣高鐵反貪腐規定；共回收 284 份企業社會責任承諾書及 150 份承諾自評表 - 高鐵以在地採購金額、替代性物料開發及相關設備與系統開發盤點成效，2023 年拜訪在地供應商 230 次，並完成 114 件替代性物料開發案；從 2011 年至 2023 年，替代性開發廠商共達 135 家，節省總金額約 36.5 億元 - 高鐵透過統計旅遊人次、業務量、旅運量、銷售額掌握高鐵旅遊商品的效益	- 建立完整供應鏈管理架構、風險評估機制及供應商分級制度： 2024 年建立細部風險評估範疇並執行風險評估作業、2025 年修訂與擴大風險評估機制、完備實地查核機制及強化供應鏈管理、2026 年風險評估機制及實地查核機制內化，協助與績效落後之供應商溝通並提出未來改善建議

盡遊臺灣，連接國際

暢遊在地

順應疫情後國內旅遊復甦，2023 年 6 月推出「面對面，來真的！」品牌推廣活動，鼓勵旅客搭乘高鐵，重新找回真實接觸的感動，包含「Cool 夏玩北高」、「沁涼一夏」、「日月潭好好玩」等專案，並持續與旅宿觀光業者合作推出眾多超值旅遊專案，包括：「搭高鐵・送住宿」、「搭高鐵・送門票」、「搭高鐵・送租車」等受旅客歡迎的行程，成功創造行銷話題，帶動城際旅遊風潮，更與交通部觀光署合作推出「國際旅客搭高鐵兩人同行一人免費優惠活動」，藉此推廣及活絡高鐵中、南部沿線城市的觀光效益。因此，台灣高鐵 2023 年創下全年旅遊人次 402.5 萬佳績；與 2022 年相比，成長幅度高達 38%。

此外，台灣高鐵更透過永續旅遊專案，引領旅客響應永續政策，刺激帶動國內旅遊商機。2023 年 1 月台灣高鐵「飯店聯票」推出「綠色生活 你我同行」專案，鼓勵旅客搭乘低碳環保的綠色運具—高鐵列車，減省住宿使用一次性備品，並提供加購高鐵車票優惠，為地球盡一份心力。

未來台灣高鐵將持續針對各族群旅遊需求，推出多元專案，並攜手旅遊產業共同合作，滿足旅客多樣化需求，期許 2024 年高鐵旅遊人次能再創佳績。



高鐵「面對面 來真的！」宣傳照



高鐵「綠色生活 你我同行」宣傳照

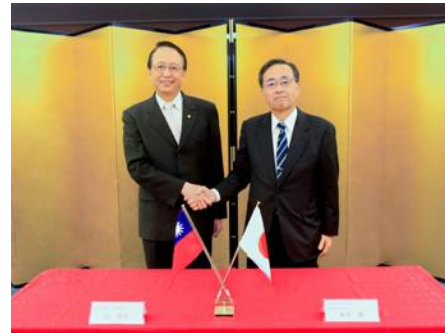
台灣高鐵 2023 年於台北國際旅展參展，推廣「搭高鐵·遊台灣」系列旅遊行程，展場運用色彩繽紛的花朵意象，延續彩繪列車「相約花見」的主題，更有卡娜赫拉的小動物化身各種 Q 版的高鐵夥伴，陪伴民眾拍照打卡。本次攤位使用的素材更響應公司「永續運輸」的企業理念，採用可於不同展覽重複使用的通用設計，讓板材於拆除後可在下次展覽中重複使用，達成循環利用的目的，本次亦再度榮獲主辦單位頒發「最佳展館獎」殊榮。



台灣高鐵榮獲 2023 年台北國際旅展之「最佳展館獎」

產業交流

台灣高鐵藉由技術參訪、國際觀摩與在地產學合作等方式積極呼應國際產業趨勢，並持續精進軌道工業技術。2023 年台灣高鐵以會員身分參與 22 個公協會組織（請見附錄表一），與國內外運輸軌道同業維持密切合作關係，攜手推動台灣軌道產業發展。同年 11 月與日本東海旅客鐵道株式會社（JR 東海）共同簽署合作備忘錄，透過技術合作與經驗交流，持續深化行控中心、站務/車務、車輛等人員之專業知識與能力，為旅客帶來更優質及創新的旅運服務。



台灣高鐵與 JR 東海簽署合作備忘錄

台灣高鐵自 2009 年加入國際鐵道聯盟（International Union of Railways, UIC）會員後，陸續透過共同舉辦研討會與世界各國鐵路系統或營運機構進行經驗交流，並於 2014 年以會員身分參加國際高速鐵路協會（International High-Speed Rail Association, IHRA），積極響應國際聯盟與協會舉辦之活動與倡議議題。2023 年 10 月，董事長率團赴日本參與國際高速鐵路協會年度論壇，與來自 13 國、180 餘位高速鐵路營運業者、專家學者以及政府代表齊聚一堂，進行營運經驗分享和專業知識交流。有鑑於台灣高鐵在疫後旅運復甦的深刻印象，IHRA 會長特別邀請台灣高鐵協辦 2024 年度的年度論壇，向全球鐵道運輸業分享台灣高鐵永續作為，加深與國際鐵道產業合作與交流，並提升台灣運輸實力的國際能見度與影響力。

在地產學合作

台灣高鐵積極與國內大專院校簽署產學合作備忘錄，藉由專案合作及研討會等方式深耕技術，強化本土軌道產業的技術實力。其中，與國立臺北科技大學共同開發「電力遙控智慧仿真模擬訓練系統」為國內軌道業所首創，更榮獲中華智慧運輸協會 2023 年「智慧運輸產業創新獎」。

另外，與國立高雄科技大學於 2015 年共同開設鐵道設備實驗室（2021 年具備 TAF 認證資格），至今開發 35 項系統及 4 項專屬儀器。台灣高鐵與多間大專院校藉由合作案加速設備零件的國產化進度，同時推動多項產學合作措施，為青年學子打造探索鐵道運輸業的機會，2023 年台灣高鐵和 15 所大專院校合作推動實習專案，提供 114 名學生維修及運務工作實習機會。



台灣高鐵獲頒智慧運輸產業創新獎

夥伴管理，在地供應

供應鏈管理

為提升整體價值鏈永續績效，台灣高鐵參考國際產業標準優化供應鏈管理架構，於 2023 年已完成優化版之供應鏈政策、行為準則，並於 2024 年 1 月公告予全體供應商，期望透過管理機制協助國內產業提升其永續經營之能力。為呼應國內外永續趨勢，將人權與勞動、安全與衛生及環境保護納入新版供應鏈政策及行為準則中，特別強化提升供應商勞動條件保障，性別平等、申訴機制、勞雇合約等議題的落實，未來將持續致力與供應商交流溝通，為打造永續供應鏈而努力。

2023 年台灣高鐵實地查核 8 家廠商，主要查核項目包含：道德倫理、人權與勞動、安全與衛生及環境保護，無供應商有重大缺失。同時，台灣高鐵亦積極布局軌道供應鏈在地化，透過與政府研究案及大專院校合作，拓展國內供應商家數，深化高速鐵道物料及零組件在地供應鏈。

供應商議合

台灣高鐵持續透過多元化管道與供應商溝通議合，強化與供應商夥伴關係，共同推動永續價值鏈。2023 年度，台灣高鐵與 742 家供應商具合作關係，其中財物類（主要為設備零件與車販商品）供應商共 512 家，勞務類供應商共 230 家。台灣高鐵制定「採購作業辦法」，於合約簽定前依據管理手冊及注意事項綜合評估供應商的永續績效，不符規範且無法限期改善者將終止雙方合作關係。目前新簽約的供應商符合採購作業辦法比例達 100%。2023 年台灣高鐵未發生因供應商永續績效不佳而終止合作關係之情事。

此外，自 2019 年開始，要求投標廠商承諾配合台灣高鐵企業社會責任規範並簽訂企業社會責任承諾書，亦定期召開專案小組會議審查履約廠商自評表。2023 年共回收 284 份企業社會責任承諾書及 150 份企業社會責任承諾廠商自評表，共計有 1,185 份採購公告案件之廠商符合台灣高鐵反貪腐規定。欲了解本公司供應商政策規範與要求，請參考[供應商管理](#)。

在地化的供應鏈

在地開發

為驅動本土軌道產業技術及更新能力成長，台灣高鐵積極拜訪供應商尋找在地替代開發物料。2023 年共計拜訪在地供應商 230 次，完成 114 件替代性物料開發案。從 2011 年至 2023 年，替代性開發廠商共達 135 家，節省總金額約 36.5 億元。除擴大廠商徵選外，高鐵亦拓展與產官學研之合作，共同開發高速鐵路設備與系統創新技術，攜手為軌道運輸在地化發展貢獻一己之力，實現「國車國造」的目標。2023 年相關合作案如下：

- ◆ 2018 年 9 月至今與中國鋼鐵股份有限公司合作「電車線維修工程車國車國造」專案，整合設備零組件規格及供應廠商，設備國產化後有效降低維護與庫存成本，在設備穩定國產化後可降低維護與庫存成本並提高維修品質，同時提升本土化開發能力以及本土設備 / 物料供應比例，截至 2023 年 12 月已交付 12 台工程車，並階段性逐步汰換老舊工程車。
- ◆ 2021 年，台灣高鐵研發團隊成功開發「國產道岔控制機箱」，目前已啓用彰化站、雲林站及嘉義站共 17 處之設備，持續優化電路設計並提升設備效能，並逐步取代德國原廠轉轍器控制機箱。透過優化電路配置及箱體設計，不僅有效延長設備使用壽命，同時也增進系統之可靠性。未來將以五年分批汰換，預計於 2026 年完成全線既有機箱更換。「國產道岔控制機箱」係百分之百自主研發，為全世界可程式邏輯控制技術導入道岔控制機箱首例，大幅降低繼電器損壞的發生機率並提升維運效率，此外，為使自主研發成果有妥善的保護，經申請已獲智慧財產局分別於 2023 年 6 月核准「轉轍器控制機箱」新型專利，以及 2024 年 5 月核准「軌道道岔控制系統」發明專利。
- ◆ 2021 年高鐵自主開發本土新一代「道岔監控系統」透過數位化轉型專案，台灣高鐵重新設計智慧化道岔監控系統，除原有的監控功能外，再增加大數據分析預測報告、提前告警、顯示即時、歷史分析報告。於道岔發生故障前，先行執行保養及調整，防範於未然，並可大幅提高系統可靠度及快速搶修，2024 年 4 月道岔監控系統新型專利已獲得智慧財產局核准。

台灣高鐵公司 2023 年起推出新一期 5 年中長期計畫，為旅客打造更加「安心乘車」的友善環境，鼓勵大家在疫情過後繼續支持大眾運輸工具，透過與國內廠商攜手合作，研發新式列車內、外部旅客資訊顯示系統，將原有 LED 螢幕形式換裝為 4K 高畫質全彩 LCD 螢幕，持續提升高鐵維修物料本土化比例。



亮點故事：台灣高鐵智慧無人機橋檢運維系統之應用

台灣高鐵全線軌道約有七成位於橋樑及高架橋段。為提升巡檢效率以及安全性，並且保障巡檢人員作業安全，台灣高鐵與工研院合作開發「智慧無人機橋檢運維系統」，輔助人員完成較高難度場域的巡檢。2023 年執行 27 次測試，預計 2024 年 10 月移交給使用單位。

過去仰賴傳統人工進行全線橋檢需要耗時約 5 個月時間，開始使用無人機進行輔助後，將工期縮減至 3 個月，對比前後之巡檢效率可提升達四成。台灣高鐵無人機檢修作業團隊目前有 4 台無人機、9 人取得證照並編列成三個小組執行相關工作，無人機做為輔助功能不僅增加維修效率，相較傳統人員需駕駛器具逐一檢查，無人機檢修範圍愈來愈廣，尤其能深入人為較難到達之處。若發生緊急事件時，亦可做為現場勘查工具，並提供多點（緊急應變中心、行控中心、現場管理與作業人員）即時觀看現況影像，協助檢修團隊可以即時掌握現況，加速判斷以、決策以及後續檢修之時效性與精準度。

此外，透過影像系統搭配橋樑三維資訊及數位化管理，將大量照片進行快篩分析，並與歷史照片做細部比對，針對異常處（如電力桿、支承、墩柱、鋼橋）自動進行註記及生成巡檢報表，提供檢修人員提早發現潛在異常，為運輸安全提前且加強把關。

新型無人機及即時巡檢影像檢視分析管理平台



永續採購

除與在地廠商積極開發具本土化能量的技術與設備，台灣高鐵在確保設備安全品質的前提下，積極導入在地化採購策略，減少對國外供應商的依賴，亦可兼顧採購成本，有效縮短設備轉換的前置期。同時協助在地軌道運輸業供應商獲得國際鐵道產業標準品質系統的認證，提升國內軌道運輸業供應商的形像與知名度。

台灣高鐵 2023 年財物類採購金額約 32.97 億元，在地採購金額比例達 60.17%。在勞務類採購方面，2023 年採購金額逾 97.66 億元，其中 98.9% 為在地採購。此外，台灣高鐵於 2023 年 3 月完成 12 組新世代列車總價約 1,240.91 億日幣的列車採購，然該採購案係專案性質故不列入計算，近三年勞務類及財物類採購項目及在地採購金額比例如下表：

年份	2021	2022	2023
勞務類採購	98.76%	90.94%	98.90%
財物類採購	85.77%	73.98%	60.17%

同時，為落實永續採購之目標，我們遵循行政院環境部公告之「民間企業與團體綠色採購中報」辦法，將購買具環保標章、綠色標章產品、碳足跡標籤產品及減碳標籤之產品與服務納入綠色採購項目，2023 年綠色採購金額達 3.8 億，占總採購金額之 3%，主要採購品項包括行政類用品、事務機用品、飲水機、電冰箱、綠建材（如環保節能標章設備、有碳足跡認證之產品）等，又因台灣高鐵獲得碳標籤之認證，故將員工搭乘高鐵出差之費用列入綠色採購金額，落實每個營運環節及價值鏈積極落實節能減碳。台灣高鐵除要求供應商提供符合綠色採購之商品外，亦將廠商永續面向表現納入供應商遴選標準中，同時持續稽核供應商是否遵循環境法規，詳細綠色採購金額如下表：

歷年綠色採購金額

年份	2021	2022	2023
行政庶務類	1,332	3,572	1,898
員工出差搭乘高鐵費用	20,909	24,737	26,920
專案類	1,472	NA	9,209
總計（萬元）	23,713	28,309	38,027

在地商家

為促進地方產業發展，活絡地方商機，台灣高鐵在全線營運站點設置高鐵市集或在地物產館，以行動支持在地原料生產的商品，致力創造在地就業機會，以較低租金扶植在地商家設點於高鐵市集或物產館，藉以推廣在地生產商品。

- 苗栗及雲林站以較低租金委託台灣客家文創伴手禮企業社及保證責任雲林縣瓊埔合作農場經營物產館，館內商品皆為在地小農或商家製作生產，可降低相關管銷費用，以適當價格直接販售予乘車旅客。
- 全線各站皆設有高鐵市集櫃位，以在地商家為主要進駐（招商）對象，例：桃園（阿仁牛軋餅）、新竹（春上布丁蛋糕）等，持續協助在地廠商創造就業機會。



台灣高鐵車站進駐在地商家攤位

保安全管理策略與訓練

台灣高鐵訂有「人權政策」且將政策適用範圍擴大至合作夥伴，不僅重視員工身分、文化、經驗、專業技能的多元性，恪遵勞動相關法規，更建立適當管理機制，杜絕供應商對其員工有任何侵犯及違反人權之情事。此外，為深耕台灣高鐵「以人為本」的安全文化，公司訂有安全衛生政策，亦重視承攬商職業安全衛生之表現，2020 年 1 月正式導入「承攬商職安衛管理系統」，透過該系統將「管理規章簽署、人員施工前安全衛生教育、人員及物品機具查核檢驗、施工作業管理、高風險作業管制、違規管理及廠商評鑑」等步驟納入電子化管理，以降低承攬商人員作業風險。2023 年台灣高鐵員工與承攬商未發生職業傷害所造成的死亡與嚴重傷害的事件。

為確保顧客與勤務人員享有高度安全的乘車環境，台灣高鐵委託保全公司對其保全人員進行專業訓練與培訓，並制訂保安全管理、規範保全人員執勤範疇，如維持車站與車廂秩序、確保旅客人身安全、維護列車運行安全等。2023 年保全人員接受專業訓練與培訓的人員比例達 100%。自 2020 年開始，本公司引進有軍警相關特勤工作經驗或具有武術證照合格者，經專業訓練後擔任高鐵列車「菁英車安保全」加強維護旅客安全。同時亦增加與保全公司溝通的頻率，定期召開雙月會，確保保全人員執行勤務時遵守本公司的保安全管理規範，提供顧客至上的服務態度。高鐵保全人員訓練內容如下：

保全人員訓練內容

◆ 台灣高鐵提供之訓練課程

- 客服禮儀訓練
- 保全設備 / 系統操作及緊急通報訓練
- 維安應變輔助技能訓練
- 保全警衛勤前教育、保全勤務溫故訓練及安全講座
- 高鐵相關安全規定（高速鐵路運轉規範訓練）及災害防護訓練

◆ 保全公司提供之訓練課程

- 交管指揮、巡邏技術、綜合應用拳技與防身術訓練
- 個人保全及逮捕現行犯等之相關法律訓練，避免侵犯旅客或第三人人權



綜合應用拳技與防身術訓練



維安應變輔助技能訓練



保全專業訓練



保全專業訓練

關懷 / 永續關懷

Touch

- ◆ 低碳行車，環境永續 ----- 51
- ◆ 孕育人才，價值培育 ----- 61
- ◆ 保障權益，貼心關懷 ----- 67
- ◆ 乘載社會，發展在地 ----- 72



05 關懷 / 永續關懷

Touch

章節名稱	重大主題	策略	2023 年目標與達成成果	目標 (未來三年)
 低碳行車 環境永續	氣候變遷減緩與調適	- 設置營運安全與環境風險相關工作小組（如環境管理委員會），強化管理監督機制與有效落實執行措施 - 建置全公司「溫室氣體盤查清冊」，進行總量盤查與查證，研訂減量措施與優先順序 - 啟動氣候相關財務揭露 TCFD 專案，鑑別氣候風險，盤點高鐵對應氣候風險之韌性 - 持續推動營運設備優化、人員教育訓練提升節能減碳措施	2023 年擴大溫室氣體盤查，自 12 車站擴增至全公司，並獲得 ISO 14064-1 證書 - 內部盤查 2023 年整體碳排放量 317,679.09 公噸，總延人公里較去年 (2022 年) 增加 34.94%，但每延人公里碳排放量 25.284 公克 CO₂e 與去年 (2022 年) 33.941 公克相比，減少 25.51 % - 設備優化汰舊，透過節能駕駛計畫，2023 年電力較基準年 (2010) 減少 2.77%	- 參考聯合國 IPCC 氣候變遷減緩方案，研擬適合的減碳政策及減碳目標 - 持續每年辦理全公司溫室氣體盤查及外部查證作業 - 持續推動「列車駕駛節能運轉」方案 「每延人公里碳排放量」以每年減少大於 1.5% 以上為目標努力
	資源使用與管理	- 制定資源使用與管理方針（包括電力使用、水資源及廢棄物處理），定期檢視目標，提升綠色行動措施（如再生能源、循環資源） - 設置資源使用與管理相關工作小組（如節能專案小組），強化管理監督機制與有效落實執行措施 - 辦理環境教育訓練，強化員工、各單位環境管理代表對環境法令熟悉及環境保護意識，深化環境永續發展理念 - 透過環境管理系統監控、績效評估稽核，持續精進環境管理作為，持續通過外部驗證	2023 年通過 ISO 14001:2015 環境管理系統複驗（效期至為 2026 年 9 月） 2023 年場站（基地及車站）用電量（度），較 2022 年減少 0.03%；用電之平均服務每名旅客用電量 1.250 度與去年 (2022 年) 1.69 度相比，節電 25.92% 2023 年場站（基地及車站）用水量（度），較 2022 年增加 9.28%；用水之平均服務每名旅客用水量 0.0097 度與去年 (2022 年) 0.0120 度相比，節水 19.01% - 資源廢棄物回收率為 29.9 %，無發生關於油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件	- 持續落實環境管理系統，辦理環境品質管理稽核作業及驗證（如 ISO 14001、50001 等） - 持續執行場站節能措施（如設備汰換、節水抗旱措施）及能源監控管理系統追蹤資源使用情形 - 場站之「平均服務每名旅客之用電度數」每年減少大於 0.86% 以上 - 場站之「平均服務每名旅客用水量」減少大於 3.42% 以上 - 持續辦理環境教育課程宣導，加強資源回收，推動廢棄物減量，提高回收率達 40%
	生態與社區衝擊管理	- 制定環境保護規範與作業準則（包括自然環境與社區）、噪音與震動管理，強化環境管理機制與有效落實執行措施 - 定期辦理內外部環境品質管理稽核作業，持續精進管理機制及執行措施執行情形	2023 年內部稽核次數 30 次，後續改善事項定期於環境管理委員會報告；外部則由環保單位稽查，2023 年無發生因污染環境遭受處分 2023 年接獲噪音與震動管理相關民衆陳情案件 16 件，相關陳情案件將提供聯絡管道，並持續與社區進行溝通 2023 年發生 1 件需辦理改善之環保主管機關通知違反噪音標準案件，無發生受裁罰事件 - 維持每年 114.3 萬元之水雉生態教育園區贊助金額，累積金額達 6,989 萬餘元	- 持續維持降低生態和社區衝擊之環境品質管理、噪音及振動相關管理機制 - 持續贊助水雉生態教育園區
 孕育人才 價值培育	人才任用與發展	制定人員管理與訓練相關規章及辦法（包括招募、培育及職涯規劃等），強化人才職能發展。並定期檢視人才任用與發展目標與策略之成果，持續精進管理機制	2023 年度訓練計畫（包括員工核心職能、管理職能和專業職能訓練），人均受訓時數為 74.6 小時，較 2022 年增加 14.1 小時，主因為疫情後恢復正常訓練外，另推動多項不同訓練人才發展專案	- 透過具系統性及策略性教育訓練以及接班規劃，提升員工競爭力 - 資深員工專業經驗傳承計畫 - 持續滾動檢討調整重要職務職能發展計畫（幕僚人員）、管理職高潛力人才庫及各部門資深員工專業經驗傳承計畫 - 員工高齡化職務及人力計畫性調整方案（高鐵自行培訓認證之職務）
 保障權益 貼心關懷	員工關懷與勞動保障	- 設置員工關懷與勞動保障相關工作小組（如職業安全衛生委員會），強化管理監督機制與有效落實執行措施 - 制定員工關懷與勞動保障政策與規範（包括職場安全、身心健康、人權保障等），完善管理機制及執行措施（包括多元教育訓練、雙向溝通管道及預防補救措施） - 定期檢視員工關懷與勞動保障目標與策略之成果，持續精進管理機制	2023 年員工心理健康講座與培訓課程總計 607 人次參訓，員工關懷共計 71 人次；性騷擾防治主管場課程及線上全體員工宣導總計 4,763 人次參訓 - 定期或不定期辦理稽核作業，2023 年員工工作場所內職災共 7 件，總和傷害指數為 0.03，工作場所外交通職災為 13 件，總和傷害指數為 0.11，且無職業病事件	- 每年年底依當年度之職業安全衛生業務執行成效，重新評估次年之管理目標值 - 規劃並辦理安全衛生巡查督導及稽核作業，持續精進各項職業安全或員工健康之促進活動 - 持續以教育訓練、宣導、提醒等方式，讓同仁養成正確的職業安全及健康習慣

低碳行車，環境永續

環境永續政策與管理

台灣高鐵公司設有「環境管理委員會」，由總經理擔任主任委員，各處室最高主管擔任成員，督導高鐵內部設定與執行環境政策與目標。環境管理委員會 2023 年度共計辦理 30 次環境品質管理稽核作業，檢核各基地與車站推動減碳減廢環保之實績。並於每季召開「環境管理工作會議」追蹤各部門環境專案推動進度與績效，維持環境管理系統順利運作。在符合環保法規要求下，推動減緩環境衝擊的措施。此外，台灣高鐵於 2020 年通過 ISO 14001 環境管理系統驗證，為全國第一個通過此項驗證的軌道服務業。2023 年通過 ISO 14001 環境管理系統複驗，目前效期為 2023 年 9 月 24 日到 2026 年 9 月 24 日。

為響應全球及國內減碳淨零之趨勢，2023 年完成全公司之溫室氣體排放量（範疇一、範疇二、範疇三）盤查，涵蓋 12 個車站、5 個基地、總公司、桃園運務管理中心及正線（列車及道旁設備）；並於 9 月獲得 ISO 14064-1:2018 外部查證證書。台灣高鐵承諾保護環境、提升員工與供應商之環境意識、導入環境管理系統、減少溫室氣體排放與廢棄物，逐年提升環保支出，2023 年總計投入新台幣達 103,618 仟元，相較於 2022 年成長幅度達 10.52%。未來將持續推動環境永續作為，包括持續進行溫室氣體盤查與減量之推動、節約用水與廢棄物回收及減量之管理措施。

2023 年環保支出

單位：仟元

環保措施項目（仟元）	2021 年	2022 年	2023 年
環保環評監測（含苗栗、彰化及雲林三站）	1,880	2,004	1,499
環保環境研究（含水雉、溫室氣體盤查、噪音研究及改善計畫）	4,529	5,132	7,932
環保污染防治（車站及基地廢污水處理及廢棄物處理操作與維護）	87,836	86,615	94,187
總計	94,245	93,751	103,618
相較於前一年之環保支出變化 (YOY, %)	33.3%	-0.5%	10.52%

噪音與震動管理

高鐵公司持續透過環境管理系統，執行環境監測及環境保護工作，使環保防治項目皆符合法令要求。我們制訂有「高速鐵路噪音自主性改善計畫」與「營運期高鐵沿線噪音與振動防制處理辦法」，並建構「高鐵噪音陳情案件處理流程」，務求最完善的噪音處理與防範流程，各車站專員亦不定期參與活動，並與地方意見領袖和居民交流，期望藉由溝通，達成雙贏。

2023 年噪音與震動管理相關民衆陳情申訴案 16 件，其中 1 件為發生於桃園市中壢區之噪音陳情案，經監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理，訂定噪音改善計畫，其他案件主要與夜間消檢聲音較大有關，如台中及左營車站因車站與大樓較近，夜間作業聲音導致申訴，未來高鐵將持續與社區及大樓管委會溝通作業方式及張貼公告提供聯絡管道，相關夜間施工作業會盡量降低廣播音量及播放時間，並且提前 1-2 周公告社區住戶知悉；2023 年計發生 1 件需辦理改善之環保主管機關通知違反噪音標準事件。相關處理流程及情形請見下表：

高鐵噪音陳情案件處理流程



註：依環境部環評技術規範判定影響程度

近 3 年（2021~2023）噪音陳情件數統計與處理情形

年度	件數	須改善	備註
2023 年	16	1	2023 年度須改善案件為桃園市中壢區高鐵北路二段噪音改善案，本案因居民反映高速鐵路噪音問題，經桃園市政府環境保護局 2023 年 10 月進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測，監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理，將於收到主管機關裁處通知 180 日內訂定噪音改善計畫，本案件非受到主管機關裁罰事件
2022 年	19	1	2022 年度須改善案件為臺中市外埔區水頭一路噪音改善案，本案因居民反映高速鐵路噪音問題，經臺中市政府環境保護局 2022 年 10 月進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測，監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，需於收到主管機關裁處通知 180 日內訂定噪音改善計畫，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理，並於 2023 年 11 月 15 日提送噪音改善計畫審核，環保局 2024 年 2 月 21 日函覆同意備查
2021 年	18	1	2021 年度須改善案件為桃園市大園區大成路二段噪音改善案，本案因居民反映高速鐵路噪音問題，經桃園市政府環境保護局進行 24 小時高速鐵路交通噪音監測，監測結果顯示該路段之高鐵平均最大音量超過「陸上運輸系統噪音管制標準」規定，需於收到主管機關裁處通知 180 日內訂定噪音改善計畫，台灣高鐵已透過專案小組妥善處理，並於 2022 年 2 月 14 日提送噪音改善計畫審核，環保局 5 月 16 日函覆同意備查
合計	53	3	-

氣候變遷減緩與調適

因應國際對氣候變遷關注度逐年提高，回應政府 2050 淨零承諾，同時參照全球鐵道運輸業對氣候變遷風險的因應策略，台灣高鐵深切體認氣候變遷對可持續營運可能造成影響與挑戰，積極導入各項氣候變遷減緩與調適措施。

台灣高鐵於 2023 年參考氣候相關財務揭露（Task Force on Climate Related Financial Disclosures, TCFD）4 大構面及 11 項指標之揭露要求，建立氣候相關風險與機會的評估機制，盤點氣候變遷對公司的衝擊，透過系統性的調適措施，減緩氣候變遷對台灣高鐵的影響，提升營運韌性。以下為參考氣候相關財務揭露（TCFD）之要求，進行 4 大構面的說明：

治理

台灣高鐵董事會之「公司治理暨提名委員會」轄下設有「公司治理推動委員會」，由董事會及董事長督導，總經理及經理部門高階主管組成，透過「公司治理推動委員會」的公司治理規劃小組、永續發展小組與誠信經營小組，持續關注公司內部永續經營相關議題，並每年定期向公司治理暨提名委員會委員及董事會報告推動執行情形及實施成效。2024 年台灣高鐵研擬「公司治理暨提名委員會」更名與職能調整，本報告書治理架構將以 2023 年度之架構為主。

本公司訂有「[風險管理政策](#)」，董事會之審計委員會監督及確保整體風險管理機制，建立涵蓋全公司營運範疇之風險管理架構，其下設有環境管理委員會，負責督導執行與定期審查環境相關風險與目標，溝通環境管理業務；委員會由總經理擔任主任委員，並由多個處室之最高主管擔任委員，以便落實有益於整體營運之跨部門溝通。環境管理委員會下設置橫跨多個處室之工作小組，負責執行環境管理相關業務。

此外，依循風險管理架構，風險管理推動與執行單位每年一次向董事會報告，以便作成氣候變遷相關風險的因應作法與成效檢討。其他氣候治理相關資訊請見企業網站「[公司治理架構](#)」及[台灣高鐵年報](#)、[企業網站](#)與[公開資訊觀測站](#)。

策略

2023 年台灣高鐵參照 TCFD 揭露架構，鑑別氣候變遷對公司的風險與機會。本公司於 2022 年底完成最新一次氣候風險評估，在考量鐵路運輸業行業特性及對焦內部天然災害管理作為後，從 22 項氣候風險項目聚焦出 6 大風險，包含 2 項轉型風險與 4 項實體風險，亦同步將氣候風險可能造成影響的時間軸納入考量。本次鑑別之結果請參考下方表格：

氣候風險構面	氣候風險事件	影響時間	營運衝擊說明	潛在財務衝擊
轉型風險	法規與政策：溫室氣體排放成本增加	中期	因應 2050 淨零排放與《氣候變遷因應法》通過，各企業需依產業屬性，分階段繳納碳費，造成溫室氣體排放成本增加 1. 依《氣候變遷因應法》目前建立之碳定價機制，係採分階段徵收、先大後小，預計 2024 年起開徵碳費，可能導致溫室氣體排放成本增加 2. 因營建工程需繳納碳費，承攬商衍生之成本可能將移轉至本公司	- 成本支出增加，導致營業收入減少 - 配合 2050 淨零碳排轉型機制及節能減碳需求，於專案汰換設備時，採購符合低碳排產品或具高能源效率之設備 - 評估購買再生能源憑證或碳權之可能
	科技：轉型至低碳科技	中期	台灣高鐵未能全面汰換至較低碳排放量及節能設備	
實體風險	極端實體風險：極端天氣事件增加 - 颱風造成之風災 ^(註 1)	短期	可能造成營運中斷，以及損壞基礎設施和資產： 1. 強烈颱風帶來的強風及豪雨可能造成邊坡坍塌、河川橋基礎冲刷等災害，後續需要辦理邊坡、橋梁修繕工程，以維持或恢復其性能 2. 強烈颱風帶來的強風及豪雨可能造成正在進行的專案工程災損，導致工期延長而影響正常營運	- 營業收入減少 - 設備 / 設施損害維修所需之額外的人力與維運成本
	極端實體風險：極端天氣事件增加 - 強降雨 ^(註 2)	短期	站體積水、軌道失效及軌道沿線邊坡滑動等導致營運中斷： 1. 短時間強降雨可能造成邊坡坍塌、沿線機房淹水等災害，後續需要辦理修繕工程，以維持或恢復其性能 2. 短時間強降雨可能造成正在進行的專案工程災損，導致工期延長而影響正常營運 3. 短時間強降雨後，同仁需至專案工程現場檢查，可能發生不預期的意外而造成生命危險	- 營業收入減少 - 資產價值減損 - 為增加基礎設施的韌性，需投入額外的人力及維運成本
	極端實體風險：極端天氣事件增加 - 極端高溫 ^(註 3)	短期	1. 台灣高鐵未能汰換至較低碳排放量及節能設備 2. 對於未能達到淨零排放路徑所規畫之目標，亦可能對企業聲譽造成損失	- 營運中斷，造成營業收入減少 - 資產價值減損 - 為增加基礎設施的韌性，需投入額外的人力及維運成本
	長期實體風險：平均溫度上升	長期	氣候變遷將影響旅客的需求與偏好，如：消費者可能改選擇更為環境永續的交通方式	

註：1. 風災係指因強烈颱風帶來的強風（陣風風速 >30 公尺 / 秒）與豪雨的氣候事件。

2. 強降雨係指每小時降雨量 >50mm/h 及 24 小時降雨量 >250mm/24h 的短時間強降雨氣候事件。

3. 極端高溫係指當日最高溫超過 37.6 度的氣候事件。

根據前述的氣候風險盤點結果，台灣高鐵依據實體氣候風險事件進行因應措施的盤點。目前台灣高鐵內部已經健全氣候災害的預警機制，未來將持續強化軌道相關基礎設施的災害耐受度與營運系統的氣候韌性，提供旅客通達順行的安全服務。

氣候風險構面	氣候風險事件	台灣高鐵因應措施
實體 風險	極端實體風險： 極端天氣事件增加 - 颱風造成之風災	本公司訂有異常天候作業手冊，並提供不同颱風強度相對應之應變措施，加強此類極端氣候事件的防範與因應： 1. 暫停營運：從海上颱風警報成立時，台灣高鐵即對應成立緊急應變中心 (EOC)，嚴密監控颱風發展情勢，並考量對各地強風及雨量之預測，做成預先暫停營運之決策 2. 恢復營運：考量各地風速、雨量及路線狀況，安排正線巡檢後，逐步恢復正常運轉 未來持續導入科技以強化災害耐受度與預警能力（如：與工研院合作開發無人機巡軌系統），加強高鐵內部防災應變機制
	極端實體風險： 極端天氣事件增加 - 強降雨	本公司訂有異常天候作業手冊，亦有相對應之應變措施，雖因暴雨災害的預測時間較短，仍透過下列措施進行即時妥善因應： 1. 確保安全：中央氣象署及民間氣象預測公司皆會提供降雨量預測資訊 (1) 根據實際降雨量及地點，分級實施列車減速應變措施； (2) 跨越河川之橋梁裝設監測器，視洪水水位分級實施列車減速或停駛之營運應變措施； (3) 評估災害可能影響，採取將車輛移離地下段區間或烏日基地之應變措施 2. 維持營運：台灣高鐵營運沿線建有天然災害告警系統 (DWS)，當暴雨造成落石或邊坡滑落等事件時，列車可立即停駛因應，並視狀況採取「單線雙向」或是「雙區間運轉」的模式維持營運 3. 高鐵邊坡具有沿線地質不良、高陡邊坡設計之特性，且近年因極端氣候導致邊坡內外環境條件持續惡化，產生應力狀態改變等問題，需強化邊坡管理與監測。本公司至 2023 年底完成《高鐵邊坡安全總體檢》共 389 處邊坡全面總體檢與改善工程，依對營運安全影響之嚴重程度共分 A、B、C、D 四級（A 級風險最高，D 級風險最低）我們未來也將透過數位科技的導入強化邊坡監測與防護機制，進行邊坡自動化監測系統的更新與升級（系統已於 2023 年 9 月完成建置及上線運作） 4. 針對早年興建之台北地下段各緊急逃生出口，進行防洪高程檢核，並依照防洪需求完成改善
	極端實體風險： 極端天氣事件增加 - 極端高溫	本公司訂有異常天候作業手冊，亦有相對應之應變措施，於正線道岔上皆裝設有偵測器，監視及記錄鋼軌溫度，以避免影響營運安全： 1. 針對鋼軌高溫，台灣高鐵從 51°C (含) 以上制定安全等級以確保安全；未達 61°C 會加強監視但無列車運轉限制，大於 61°C 則會降速運轉，若再大於 65°C (含) 以上則停止運轉 2. 因台灣高鐵鋼軌設計耐受溫度較高，內部評估極端高溫事件對列車營運的影響較為有限
	長期實體風險： 平均溫度上升	

台灣高鐵制定未來五年中長期策略藍圖中，六大永續策略主軸其中之一：「因應極端氣候、減低災害風險」，便是以預防及因應氣候變遷所造成的風險為首要目標。因此，台灣高鐵未來將積極與政府機關、學術機構及相關產業展開合作，強化氣候調適能力，降低營運中斷的可能性，並盡可能降低財務損失。

策略方向：因應極端氣候、減低災害風險



01

策略規劃

導入科技以強化災害耐受度與預警能力

重點業務

- 既有設施結構物韌性 / 耐候性強化
- 人工智慧與物聯網技術 (AI+IOT) 科技之引進，強化災害告警、設施監控之效能
- 遙測及無人載具之引進，提升觀測效能



02

策略規劃

因應極端氣候威脅盤檢防災應變機制

重點業務

- 建構營運應變支援與決策輔助系統
- 發展行動化應變資訊平台
- 邊坡安全管理與預警應變機制
- 檢視並落實基本 SOP 之安全作業

氣候變遷不僅為企業帶來風險，同時也有潛在商機。台灣高鐵善用低碳運輸的產業優勢，未來將持續提升能源使用效率，擴大投入於車站與維修基地建置再生能源裝置。台灣高鐵目標打造零碳運輸的價值鏈，除自身積極因應氣候風險，更期待透過影響力提供給消費者兼顧環境友善與快速便利的服務，驅動台灣整體邁向永續社會。本次鑑別之氣候相關機會項目如下表所示：



科技

氣候機會

提升能源使用效率

對營運或財務可能的潛在衝擊

- 能源使用成本減少

機會說明

提高維修基地與車站之能源使用效率，導入高效能之列車及設備，並盤點溫室氣體減量機會



市場

氣候機會

消費者對綠色產品和服務需求的變化

機會說明

消費者環境意識提升，優先選擇更為環境永續的低碳旅運產品，進而增加營收

對營運或財務可能的潛在衝擊

- 品牌價值提升，提升企業評鑑分數，提高投資人與股東之信心
- 旅客因選擇更永續運輸方式，使載客量需求增加，營收增加

風險管理

識別和評估氣候相關風險的流程

台灣高鐵參考 TCFD 作業指引，借鏡國際鐵路運輸業的揭露實務，經由跨部門訪談與討論，重新檢視並納入內部既有天然災害管理及因應機制，完成氣候相關風險與機會的鑑別作業，透過質化評估方式鑑別氣候變遷對公司營運及財務損益之影響程度，其結果未來將納入風險檢視與決策作業之依據，更加完備台灣高鐵公司的氣候風險管理措施，強化因應氣候變遷的能力。

鑑別、評估和管理氣候相關風險流程與整合管理制度

台灣高鐵依據經營及營運活動，盤點及辨識對營運及獲利可能造成影響之風險，主要考量經營環境、營運、財務、危害性事件等各種面向，並檢視企業風險管理之完整性及風險控制之有效性，進行與營運相關之國內外環境、社會及公司治理等重大議題之風險評估，據以建立運作架構並鑑別出主要風險類別，包含環境風險（涵蓋氣候變遷風險）、資訊安全風險、營運安全風險、財務風險。

台灣高鐵訂有「風險管理政策」，匯集各層級委員會、涵蓋全公司營運範疇之風險管理架構下鑑別與推估未來可能產生之氣候變遷風險，並由風險管理推動與執行單位每年一次向董事會與審計委員會陳報，以積極並具成本效益之方式，擬定相關風險管理作為、因應作法與成效檢討，透過中長期風險策略、目標、專案推動，強化台灣高鐵對應氣候風險之韌性。

指標與目標

台灣高鐵致力於呼應全球及國內減碳淨零目標，制定包括溫室氣體、水資源管理、能源使用等減量目標，定期追蹤、檢討各指標達成率，並依每年檢討成果滾動調整內部管理機制，期望透過自身永續績效協助減緩氣候變遷衝擊。2023 年相關成果，請見本節「[低碳行車，環境永續](#)」中之各小節。

	指標 / 目標	績效項目	2021 年	2022 年	2023 年
能源管理 ^(註 1)	每年平均服務每名旅客之節電率 ^(註 2) >0.86%	總用電量（萬度）	9,089.537	9,141.130	9,138.384
		平均服務每名旅客用電度數（度）	2.091	1.688	1.250
		節電量（百萬焦耳）	18,977.791	-1,857.3228	98.8607
		節電率（%）	12.380%	19.273%	25.916%
水資源管理 ^(註 1)	每年平均服務每名旅客之節水率 ^(註 3) >3.42%	總用水量（度）	590,363	648,901	709,144
		平均服務每名旅客用水量（度）	0.014	0.012	0.0097
		節水率（%）	17.170%	11.764%	19.014%
溫室氣體管理 ^(註 1)	每年平均每延人公里之減碳率 ^(註 4) >1.50%	總排放量（公噸 CO ₂ e） ^(註 5、6、7、8)	285,609.55	316,942.85	317,679.09
		平均每延人公里公克 CO ₂ e（公克 CO ₂ e / 延人公里）	37.735	33.941	25.284
		減碳率（%）	19.406%	10.055%	25.507%

註：1. 節電率、節水率、減碳率之計算皆設有相對應之強度指標，並訂立相較基準年（前一年度）減少之目標，以來作為內部能源管理機制之依據。2021 年因疫情影響旅運量，經核可後調整基準值調整後之節電基準值（每服務旅客單位用電量 2.387 度）、節水基準值（每服務旅客單位用水量 0.0164 度）及減碳基準值（每延人公里公克 CO₂e 46.18g）比較；「正」值表減少，「負」值表增加。

2. 指標與目標設定範疇皆為車站（含桃園運務管理中心，不含商業區 / 停車場及與臺鐵共用（南港、台北、板橋車站）之公共區用電分擔量）及基地。列車與總公司辦公室之相關績效請見「[打造低碳列車](#)」與「[能源管理](#)」小節。

3. 指標與目標設定範疇皆為車站（含桃園運務管理中心，不含商業區 / 停車場及與臺鐵共用（南港、台北、板橋車站）之公共區用水分擔量）及基地。

4. 指標與目標設定範疇皆為列車、車站（含與臺鐵共用（南港、台北、板橋車站）之公共區用電分擔量及桃園運務管理中心，不含商業區 / 停車場）、基地及總公司之用電、用汽 / 柴油。

5. 本表中所使用之電力排碳係數，皆為參考經濟部最新公告。

6. 本表中數據為高鐵自行盤查，不含冷媒、焊條、二氧化碳滅火器及範疇三等排放。

7. 汽、柴油排放係數參照環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版（108.06）內之對應係數。

8. 溫室氣體排放量計算依用電量或用汽、柴油油量 x 溫室氣體排放係數 x 溫室氣體暖化潛勢值（GWP）= 公噸二氧化碳排放當量；溫室氣體盤查引用之 GWP 值來自政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）於 2021 年第六次評估報告版本之數值。

能源管理

台灣高鐵為加速產業創新，建立具韌性的基礎建設，持續在 5 大維修基地與 12 處車站推動「節能自主管理、減少用電量、轉移尖峰用電及合理用電」等四大節能方案，制定能源效率提升計畫，打造低碳排的綠色場站。車站部分以「生態、節能、減廢、健康」等永續理念為設計基礎，配合各車站地理環境執行多項節能措施，減少建材與空調負荷；維修基地則著重降低能源使用，持續導入多項節能改善措施，降低車站（不含臺鐵公共區）及基地之平均每服務旅客用電量。

2023 年車站、維修基地節能措施

節能標章產品採購與汰換耗能設備

- ◆ 各基地持續換裝 LED 節能燈具
- ◆ 左營基地持續換裝分離式冷氣
- ◆ 變電站空調設備汰換及新增工程
- ◆ 南港站、桃園站、新竹站、台中站、嘉義站及左營站空調設備汰換及新增工程
- ◆ 12 座車站陸續將燈具更換為 LED 燈具，2023 年底全數更換完成

供電系統設備效能調整更節能

- ◆ 配合台電推動「新尖離峰時間帶」費率方案，在維護運輸服務安全及品質下，將原尖峰用電設備移至離峰
- ◆ 兩段式時間電價變更為三段式時間電價
- ◆ 夏月抑低原契約用電容量^(註)
- ◆ 新竹車站調降經常契約容量，由 1,250KW 調降至 1,200KW；彰化車站調降經常契約容量，由 620KW 調降至 590KW

優化供水系統設備效能

- ◆ 燕巢總機廠行政大樓給水系統灌溉泵浦改為重力流給水
- ◆ 更改污水處理廠鼓風機操作模式
- ◆ 調高冰機出水溫度
- ◆ 提升小型節能冰水主機監控功能

註：此為在夏月(6~9月)的「計畫性減少用電措施」，本公司衡量本身之作業特性申請減少用電措施契約，以在電力系統高載期間或電力供應發生困難時，台電可引導用戶減少或暫停部分用電，以改善系統負載。

能源使用總量^(註 1、註 3)

單位：GJ

	列車	場站						總公司辦公室		公務車		總量				
		基地			車站（含桃園運務管理中心及與臺鐵共構站之公共區）											
類型	電力	電力	綠電 ^(註 2)	柴油	電力	綠電	柴油	電力	綠電 ^(註 2)	汽油	柴油	汽油	柴油	電力	綠電	能源總量
2021 年	1,625,775.28	66,910.38	0	6,736.96	315,763.71	784.45	175.18	3,857.01	0	2,658.01	5,027.75	2,658.01	11,939.89	2,012,306.38	784.45	2,027,688.73
2022 年	1,844,543.43	66,633.02	0	7,625.20	318,996.18	597.70	197.43	3,907.56	0	2,555.57	3,807.31	2,555.57	11,629.94	2,234,080.18	597.70	2,248,863.39
2023 年	1,909,693.44	65,724.83	0	9,804.97	322,996.76	670.42	167.06	2,751.22	0	2,310.99	4,538.18	2,310.99	14,510.20	2,301,166.25	670.42	2,318,657.87

註：1. 使用能源局 2016 年能源統計手冊中公告之能源產品單位熱值表，柴油 1 公升車用汽油熱值為 7,800 Kcal/L、柴油熱值為 8,400 Kcal/L，每千卡 4.187KJ 換算：1KWh=0.0036GJ。
2. 烏日、燕巢、左營及六家四處基地之太陽能發電設施為電業業者承租基地廠房屋頂設置，發電量皆售予台電，故無綠電使用數據；而總公司辦公室因無設置再生能源設備，亦無綠電使用數據。
3. 表格中能源使用量各年度範疇一致，皆為高鐵全公司，包含列車、基地、車站、桃園運務管理中心、總公司辦公室及公務車、工程車。

因應全球能源轉型趨勢，並配合政府推動再生能源政策，台灣高鐵於基地及車站建置太陽能發電設施，2023 年全年太陽能發電量達 9,673.471 千度。四處基地的發電量總計 7,186.51 千度，全數售予台電；六處車站發電量總計 2,486.96 千度，其中 186.23 千度供車站使用，其餘全數售予台電。

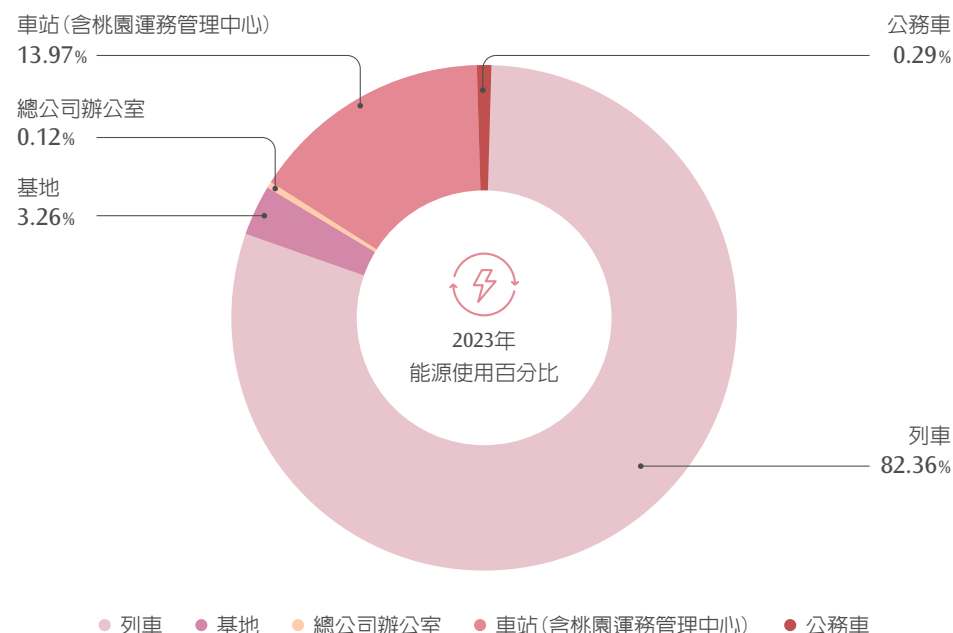
高鐵四基地之太陽能發電量

基地	設置容量（瓩）	年發電量（千度）		
		2021 年	2022 年	2023 年
烏日基地 ^(註 1)	1,436.25	1,864.20	1,703.12	1,512.94
燕巢總機廠	3,856.59	4,512.94	4,930.32	4,243.62
左營基地 ^(註 2)	1,410.17	2,175.03	962.16	841.71
六家基地	499.72	605.35	576.48	588.24
基地總量	7,202.73	9,157.52	8,172.08	7,186.51

高鐵六車站之太陽能發電量

車站	設置容量（瓩）	年發電量（千度）		
		2021 年	2022 年	2023 年
苗栗車站	72	39.812	28.537	20.061
彰化車站	99.38	77.29	46.044	68.732
雲林車站	93.18	100.80	91.446	97.436
台南車站	499.72	622.87	670.515	664.599
嘉義車站	968.44	1,027.41	1,005.50	1,046.06
桃園車站	499.84	631.32	529.12	590.077
車站總量	2,232.57	2,499.50	2,371.16	2,486.96

2023 年能源使用百分比



能源使用百分比

年度	2021 年	2022 年	2023 年
列車	80.18%	82.02%	82.36%
基地	3.63%	3.30%	3.26%
車站 (含桃園運務管理中心)	15.62%	14.22%	13.97%
總公司辦公室	0.19%	0.17%	0.12%
公務車	0.38%	0.28%	0.29%

台灣高鐵除積極執行推動沿線基站達成低碳運輸目標外，也從營運據點之辦公大樓依 5 年中長期策略規畫，改善既有建築物能源使用效率、提升電器設備能源效率及引進綠建材等方案，達成環境永續的目標。總公司暨桃園運務管理中心至 2027 年以節能減碳達 10% 為目標，落實節能。2023 年高鐵總公司及桃園運務管理中心節約能源措施成效如下：

※ 總公司

- 自 2019 年 8 月起總公司辦公室全面更換 LED 燈具及 2023 年 7 月總公司辦公室全面安裝帷幕玻璃隔熱紙至今 (2023 年 12 月) 止，合計節省用電度數 179,043 度 (kWh)，排放量減少約 117 公噸 CO₂e。
- 2023 年電子化公文數量約 49,620 件，節約紙張約 595,440 張、保育樹木 71 棵及減碳 852 公斤^(註)

※ 桃園運務管理中心

- 桃園運務管理中心 2023 年總用電度數為 467 萬度 (kWh)，較 2022 年總用電度數 485 萬度 (kWh)，下降 18 萬度 (kWh)，相當於減少約 118 公噸 CO₂e。
- 每年計畫更換 400 支 LED 燈管取代傳統照明燈具，換算全年可節省用電度數 4 萬度 (kWh)，相當於減少約 26 公噸 CO₂e。
- 自 2020 年 1 月起執行節電措施統計至 2023 年 12 月止，合計節省用電度數 32 萬度 (kWh)，相當於減少 163 公噸 CO₂e 排放。更新冰水管路保溫材質，採逐年汰換為符合 UL-94 HF Class 1 防火認證之新型保溫材質，至 2023 年已完成桃園運務管理中心 2 樓、3 樓及地下 1 樓共 19 區空間。

註：每份電子公文以減少 12 張紙計算、每張 A4 紙以 5 公克計算、2023 年電子公文節省約 2.97 公噸的紙張；根據環境品質文教基金會提供之資料，1 公噸的紙需砍伐 24 棵高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分的樹木；1 棵樹年吸收約 12 公斤 CO₂e(<http://www.eqpf.org/sf/3-1.htm>)。

隨著消費者永續意識抬頭，台灣高鐵亦透過多元的票務服務，提供消費者低碳便利的搭乘體驗，2023 年之相關績效如下：



藉由發行定期票、回数票服務，減少旅客磁票 / 紙票使用量累計達 5,769 萬張，2023 年減少旅客磁票 / 紙票使用 625 萬張



透過 T Express App 手機票證減少旅客磁票 / 紙票使用量累計逾 9,190 萬張。2023 年度共計減少旅客磁票 / 紙票使用 1,985 萬張



使用交通票證聯名卡搭乘自由座之旅客累計逾 1,513 萬人次。2023 年度共計減少旅客磁票 / 紙票使用 201 萬張

溫室氣體管理

溫室氣體排放量

台灣高鐵於 2023 年完成全公司（範疇一、二）及供應鏈（範疇三）之 2022 年度溫室氣體盤查及查證作業，盤查覆蓋率達 100%，盤查據點包含 12 處車站、5 個基地、總公司、桃園運務管理中心及正線（列車及道旁設備），並於 2023 年 9 月取得 ISO-14064-1:2018 查證證明書。我們承諾未來將持續推動環境永續作為，包括持續進行溫室氣體盤查以及查證、推動節能減碳措施以降低每延人公里碳排放量目標，溫室氣體排放情形如下表：

單位：公噸 CO₂e

溫室氣體排放量		2021 年 ^(註 2)	2022 年 ^(註 3)	2023 年 ^(註 4)
▶ 範疇一：直接溫室氣體排放		503.91	6,310.52	1,268.73
▶ 範疇二：輸入能源溫室氣體排放（電力）		43,397.69	309,005.65	316,410.36
▶ 範疇三 間接溫室 氣體排放	運輸溫室氣體排放（上游運輸和貨物配送產生的碳排放、員工通勤、商旅）	NA	3,702.02	NA
	組織使用產品溫室氣體排放（採購商品的排放、能資源上游產生排放、資本商品排放、固體和液態廢棄物處理產生排放）	8,865.40	90,337.37	NA
	使用來自於組織產品溫室氣體排放（下游租賃資產排放電力 / 自來水）	NA	8,144.82	NA
	其他來源溫室氣體排放	NA	NA	NA

註：1. 本表中溫室氣體排放量之彙整係採營運控制權法

2. 2021 年之溫室氣體盤查與查驗範疇為台灣高鐵 12 處車站

3. 2022 年之溫室氣體盤查與查驗範疇為全公司，包含 12 處車站、5 個基地、總公司、桃園運務管理中心及正線（列車及道旁設備）；並依 2023 年 9 月取得 ISO 14064-1:2018 查證證明書之結果修正，故與 2022 年永續報告書之數據有所差異。

4. 2023 年數據為高鐵自行盤查，不含冷媒、焊條、二氧化碳滅火器及範疇三等排放。2023 年之碳排放量完整盤查及查證預計 2024 年 12 月底前完成，屆時將數據更新至企業網站及 2025 年度出版之 2024 年報告書中。

5. 汽、柴油排放係數參照環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版（108.06）內之對應係數。

6. 全球暖化潛勢採用政府間氣候變化專門委員會第四次評估報告。

7. 排放之溫室氣體涵蓋的種類為：二氧化硫、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫。

打造低碳列車

台灣高鐵致力提供旅客兼顧環境友善與快速便利的運輸服務，並有效減緩營運產生的環境衝擊，車站與基地平均服務每名旅客用電度數由 2008 年 2.25 度、0.73 度逐年降低。2023 年車站每名旅客之用電度數為 1.00 度，基地則為 0.25 度；已較 2022 年車站之 1.35 度及基地之 0.34 度明顯減少。若以高鐵 2023 年度載運之延人公里數計算，則較小客車大幅減少 1,042,859 公噸 CO₂e，若將其除以大安森林公園每年吸碳量 389 公噸（資料來源：2019 經濟部能源局）計算，則相當於 2,681 座大安森林公園。

外部肯定

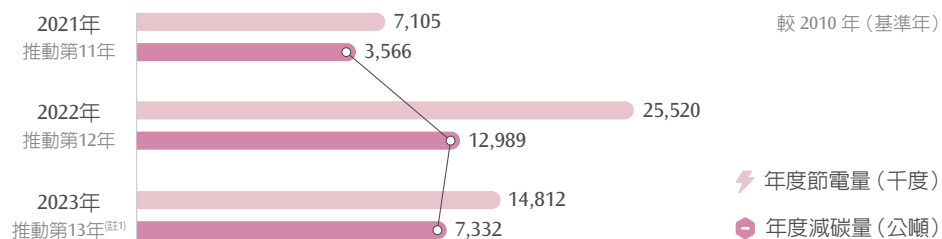
- 「高鐵運輸服務碳足跡標籤」與「車站間旅客運輸碳足跡」查驗證書與標章。
- 2020 年向環保署^(註)申請展延並獲發更新的碳足跡標籤證書，有效期限至 2025 年 12 月 16 日，並因達到 3 年內減碳量 3% 以上之承諾（減碳達 4.92%），再獲發「減量標籤證書」。

註：2023 年 8 月 22 日改制為「環境部」。



為持續提升列車能源使用效率，高鐵導入 LED 裝置汰換計畫及列車駕駛節能運轉計畫，前者自 2013 年 11 月起推動至 2023 年底，累計節電 14,847 千度，同時減少 7,669 公噸 CO₂e；後者藉由「列車節能小組」持續推動節能計畫，自 2010 年（基準年）推動至 2023 年底為止，實際減少約 332,986 千度電力，並降低 173,935 公噸 CO₂e 之排放。下方表格為呈現近三年來之節電與減碳量

列車駕駛節能運轉績效



註：1. 使用能源局公告之 2010~2022 年度全國電力排碳係數，2023 年的計算使用 2022 年的排碳係數。

2. 只計入列車運轉耗電，未包含車內照明及空調等用電。

3. 原 2022 年較 2010 年之年度節電量為 12,990 公噸，因調整 2022 年電力排碳係數重新核計算後更正為 12,989 公噸。

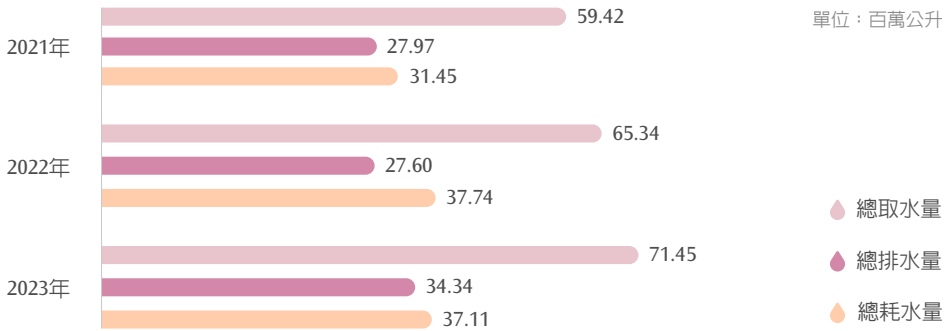
4. 2023 年因苗栗路段邊坡整修實施列車限速運行，致該年度列車駕駛節能效益下降。

水資源使用與廢水處理

台灣高鐵力行「節約用水、使用減量、回收再利用」三大策略，設立「節能專案小組」，並每季召開檢討會議執行進度檢視，積極實踐水資源管理。與 2022 年相比，2023 年度的節水率達到 19.01%，持續符合水資源耗用減量目標。

2023 年度，台灣高鐵採用世界資源研究所（World Resources Institute, WRI）之水資源管理工具進行風險評估，高鐵取水來源位於第五區間 2.6-3.0，屬中低水資源壓力地區，車站、基地、總公司及行控中心之用水來源皆為自來水，並無使用地下水。

針對廢污水管理議題，台灣高鐵於各基地及桃園、新竹、苗栗、台中、彰化、雲林、嘉義、台南車站均設置污水處理廠，由具備廢水處理證照之專業人員將污水分級處理至符合放流水標準^(註 1)，其餘車站直接排放於污水下水道，並定期繳納污水處理費。我們透過環境管理稽核作業進行管理，亦依循「水污染防治措施計畫」之規範，遵守環境法規之要求。2023 年總排水量為 71.45 百萬公升，並如期申報污水處理廠放流水水質、水量。



註：1. 放流水標準符合水污染防治法「其他指定地區或場所專用污染下水道系統」放流水標準限值之規定，標準包含水溫 < 35° C (10 月~4 月) < 38° C (5 月~9 月)、pH 值介於 6.0~9.0、油脂 < 10 mg/L、懸浮固體 < 30 mg/L、化學需氧量 < 100mg/L、生化需氧量 < 30mg/L、氨氮及大腸桿菌群)。

2. 總取水量主要增加原因為運量較去年 (2022) 增加達 34.55%，造成車站及基地用水量增加所致。

廢棄物處理

台灣高鐵致力降低廢棄量並逐年提高廢棄物再利用比率，高鐵各基地與車站廢棄物之回收、清運和處置，均委託具合格證照業者處理，非回收的一般事業廢棄物以焚化爐為最終處置地點。我們亦透過合約要求承包商確實依相關廢棄物法規辦理，2023 年廢棄物處理申報總量共計 7,322.23 公噸，廢棄物回收量達 2,191.88 公噸，回收率約為 29.9%，回收物包含廢紙、廢塑膠、廢鐵及其他 (含廢銅、廢鋁、廢照明光源、廢鉛蓄電池、廢玻璃容器等)，分別占比為 24.15%、6.73%、58.53% 及 10.58%。2023 年無違約事項發生，也未發生關於燃油、燃料、化學物質、廢棄物之洩漏事件。

除要求內部落實廢棄物管理，亦積極要求供應商執行相關作為。高鐵與承攬商合約中，規定廠商需妥善清除及處理廢棄物，藉由與承攬商的溝通與會議加強宣導，並透過現場查核督促承攬商確實執行廢棄物處理措施。

2023 年台灣高鐵針對廢污水及廢棄物處理，共投入約新臺幣 6,701.5 萬元，重點項目涵蓋辦理台中車站之污水處理廠改善工程，執行包含污水處理廠設備操作維護、設備擴充及維修更新、混凝沉澱消毒藥劑、水質檢測、污泥清運處理與廢棄物委外清運等多項作業內容。台灣高鐵亦於桃園、新竹、台中、台南設置大型截油槽以有效將車站商家因營運產生之廢油與污水進行油水分離，降低對環境的衝擊。

車站及維修基地廢棄物處理

年份	車站		基地		車站與基地		
	廢棄物	資源回收	廢棄物	資源回收	資源回收總量	廢棄物總量	資源廢棄物回收率 (%)
2021 年	3,891.98	495.29	442.27	1,117.82	1,613.10	5,947.35	27.1%
2022 年	4,288.59	621.99	565.92	830.23	1,452.22	6,306.73	23.0%
2023 年	4,675.78	1,016.51	454.57	1,175.37	2,191.88	7,322.23	29.9%

有害與非有害廢棄物總重量表

環境指標		2021 年	2022 年	2023 年
一般事業廢棄物總量 ^(註 1)		5,947.14	6,292.87	7,322.18
回收處理一般事業廢棄物總量		1,613.10	1,452.22	2,191.88
回收處理廢棄物類別 及個別數量 (皆委託合格廠商處理)	廢紙	389.64	418.89	732.93
	廢塑膠	108.64	152.77	156.54
	廢鐵	944.12	622.17	925.77
	其他 (含廢銅、廢鋁、 廢照明光源、廢鉛蓄電池、 廢玻璃容器等)	170.71	258.39	376.64
焚化處理一般事業廢棄物總量		4,334.04	4,840.65	5,130.30
焚化處理廢棄物類別 及個別數量 (皆委託合格廠商處理)	生活垃圾	3,104.97	3,380.79	3,755.58
	水肥	1,012.10	1,210.95	1,213.26
	廢木材	92.27	142.26	73.16
	其他 (含廢潤滑油、廢 油漆、無機性污泥等)	124.71	106.65	88.30
有害事業廢棄物總量 ^(註 2)		0.2	13.86	0.05
回收處理有害事業廢棄物總量		0.2	13.86	0.05

註：1. 總公司之廢棄物由大樓管理單位統一處理，而列車之廢棄物納入車站或維修基地統一處理，故已將相關數據涵蓋於此表。

2. 有害事業廢棄物為鎳鎘電池。

空氣污染管理

台灣高鐵營運型態並無空氣污染物排放問題，僅在燕巢總機廠因列車維修產生空氣污染物排放。總機廠列車自動噴漆工廠於 2021 年 5 月開工，預計 2024 年底興建完成。此工程係利用現有 R1/R2 軌手工噴漆工廠，增設中央控制系統、自動噴漆機械手臂、電動自走式台車 (替代轉向架)、自動洗車 (汙水回收) 設備、研磨升降平台、脈衝式袋式集塵器、活性碳吸附設備以及觸媒焚化塔、VOC 空污防制等設備，將可有效防治空汙排放。台灣高鐵具有固定污染源設置許可證以及固定污染源操作許可證；且每季依環境部「公私場所固定污染物排放量申報管理辦法」定期申報。我們持續透過環境管理系統執行環境監測與保護，亦透過外部單位執行車站與基地之廢水、廢棄物及空氣品質之稽查，2023 年無因污染環境遭受主管機關裁罰或處分。

2023 年台灣高鐵空氣污染排放總量為 8.33 公噸，不同種類氣體排放情況詳見下表：

單位：公噸

氣體類別	2023 年排放情況	氣體類別	2023 年排放情況
氮氧化物 (NOx)	0	揮發性有機化合物 (VOC)	8.29 ^(註 1)
硫氧化物 (SOx)	0	有害空氣污染物 (HAP)	0
持久性有機污染物 (POP)	0	粒狀污染物 (PM)	0.04 ^(註 2)

註：1. 揮發性有機化合物 (VOC) 以公斤為單位，依各種使用噴漆材料 (M) 成分中，含 VOC 物質 (X)，如甲苯、二甲苯、乙苯等之百分比 (Y%) 計算，如 $M1 \times (X1Y1 + X2Y2 + X3Y3 + \dots) \% + M2 \times (X1Y1 + X2Y2 + X3Y3 + \dots) \% + M3 \times (X1Y1 + X2Y2 + X3Y3 + \dots) \% + \dots$ 。

2. 粒狀污染物 (PM) 2023 年數據來源係採環境部「固定污染源空污費暨排放量申報整合管理系統」之申報量，計算方法為活動強度 $\times$ (1- 防制效率 %) $\times$ 排放係數。

近年因疫情影響，旅客對室內空氣品質重視度提高，為維持良好的室內空氣品質，高鐵列車車廂皆配置高效率「循環換氣裝置」，平均每 6 ~ 8 分鐘即可完成一次車廂內的空氣置換；並於空調系統中經過兩道過濾程序後方能進入車廂內，以確保車廂通道及廁所品質較差的空氣優先排出車外。同時依環境部「室內空氣品質管理法」規定，每二年委託檢驗機構依「公告場所室內空氣品質檢驗測定管理辦法」辦理各車站室內空氣品質監測，監測項目包括二氧化碳、一氧化碳、甲醛、總揮發性有機化合物、細菌、真菌、PM10、PM2.5、臭氧等，監測結果全數符合「室內空氣品質標準」規範。

2023 年檢測數據如下表：

場站	二氧化碳 連續監測 8 小時 ≤ 1000 ppm	一氧化碳 連續監測 8 小時 ≤ 9 ppm	甲醛 連續監測 1 小時 ≤ 0.08 ppm	PM10 連續監測 24 小時 ≤ 75 ug/m3	二氧化碳 巡檢監測 ≤ 1000 ppm	監測日期
01 南港車站	473.00	0.90	0.0090	31.00	460~550	2023/11/28~29
02 台北車站	561.83	1.24	0.0087	25.59	513~619	2022/05/16~17
03 板橋車站	323.00	0.50	0.0087	46.00	460~596	2022/05/16~17
04 桃園車站	451	0.5	ND(<0.0106)	19	436	2022/03/24~25
	479	0.5		13	464	
05 新竹車站	462.00	0.60	ND(<0.0106)	26.00	418~553	2022/04/20~21
06 苗栗車站	460.00	0.28	<0.02	18.68	460~545	2023/10/30~31
07 台中車站	522	0.2	0.01	13	496~575	2022/06/07~08
	420	0.2	0.01	16		
08 彰化車站	467.00	1.60	<0.02	7.00	502.00	2023/12/01~02
09 雲林車站	510.83	1.09	<0.02	15.00	495~559	2023/11/22~23
10 嘉義車站	422	0.5	0.02	9	460~662	2022/05/25~26
	417	0.3	0.0087	23		
11 台南車站	372	0.3	0.01	6	522~655	2022/05/11~12
	467	0.6	0.01	12		
12 左營車站	455.92	0.61	0.01	12.25	456.00	2022/05/27~28

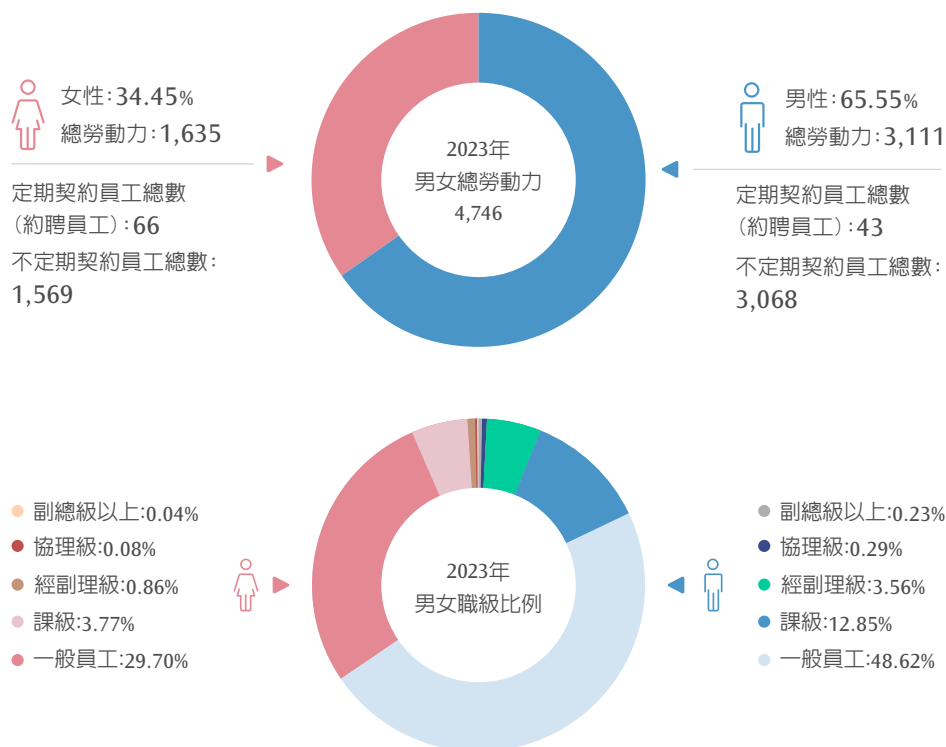
孕育人才，價值培育

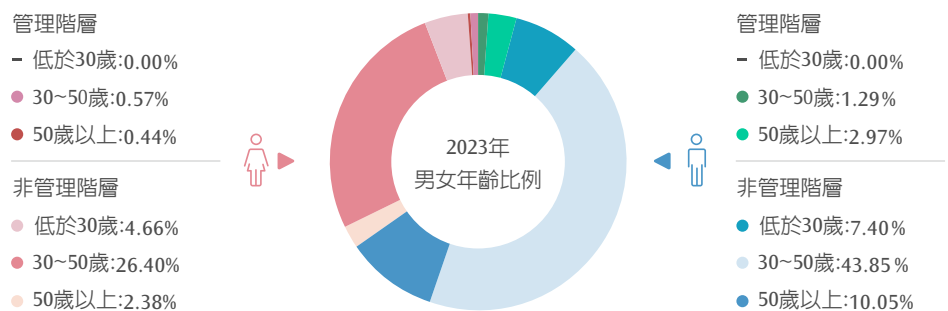
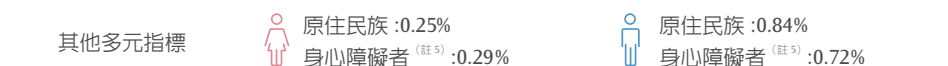
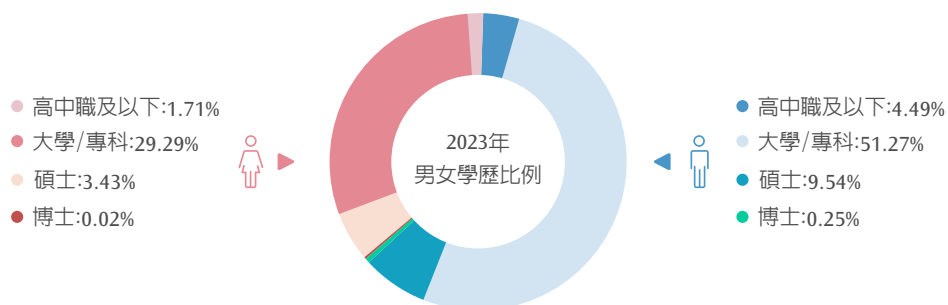
包容平等的員工任用

台灣高鐵持續廣納多元專業人才，秉持「適才適所」的精神做為人才招聘任用與薪酬設計的核心理念。台灣高鐵積極提升員工多元性，選用人才不因種族、膚色、宗教、性別或國籍而有不公，依循國內相關法令（如勞動基準法、就業服務法、性別平等工作法等）制定員工薪酬、任期、工作條件及就業權益，展現高鐵完善多元的就業制度。我們亦落實聘雇在地人才，全國重要營運據點之高階管理階層 100% 屬本國籍。

台灣高鐵協助弱勢族群就業與發展，於招募網站中設置身心障礙人員招募專區，依職務特性聘任身心障礙員工。2023 年我們雇用 48 名身障者員工，包含 11 名重度身障員工，高於法定進用名額，而原住民族共計任用 52 名人員。

人力結構





類別	男	女	北部地區	中部地區	南部地區
定期契約員工	43	66	46	32	31
不定期契約員工	3,068	1,569	2,168	852	1,617
全時勞工	3,111	1,635	2,214	884	1,648
員工總人數	3,111	1,635	2,214	884	1,648

- 註：1. 定期契約員工多為第一線之實習生人員（包含站務、服勤、維修）。不定期契約員工均為全職員工。
 2. 管理階層的定義為課級以上主管。
 3. 2023 年度無聘用零工經濟者、部分工時勞工或非員工之工作者（如：派遣人員）。
 4. 計算公式為該類別人數 / 總勞動力人數。
 5. 身心障礙者數據計算不包含留職停薪者，2023 年台灣高鐵共進用 48 名身心障礙員工，包含 11 名重度身障員工，優於現行法規 1% 之聘用要求。
 6. 2021~2022 年之人力結構數據詳見附錄表三。

新進員工統計

		2023 年			
		男		女	
		人數	比例 (%)	人數	比例 (%)
其他	列車服務人員	23	5.69%	31	7.67%
	車站服務人員	58	14.36%	107	26.48%
	行控人員	8	1.98%	5	1.24%
	駕駛人員	0	0.00%	0	0.00%
	維修人員	121	29.95%	6	1.49%
	其他	26	6.44%	19	4.70%
年齡	低於 30 歲	149	36.88%	142	35.14%
	30-50 歲	85	21.04%	26	6.44%
	50 歲以上	2	0.50%	0	0.00%
合計		236	58.42%	168	41.58%

註：2021~2022 年之新進員工數據詳見附錄表四。

離職員工統計

		2023 年			
		男		女	
		人數	比例 (%)	人數	比例 (%)
其他	列車服務人員	7	0.15%	13	0.27%
	車站服務人員	31	0.65%	30	0.63%
	行控人員	8	0.17%	2	0.04%
	駕駛人員	3	0.06%	0	0.00%
	維修人員	86	1.81%	1	0.02%
	其他	20	0.42%	15	0.32%
年齡	低於 30 歲	68	1.43%	23	0.48%
	30-50 歲	71	1.50%	37	0.78%
	50 歲以上	16	0.34%	1	0.02%
合計		155	3.27%	61	1.29%

- 註：1. 離職率計算範圍僅包含不定期契約員工，無納入實習、派遣、約聘等人力。
 2. 2021~2022 年之離職員工數據詳見附錄表五。
 3. 上述合計總數字 216 人，已包含身故（自然死亡）4 位，退休 8 位。

完善的薪資與福利制度

台灣高鐵落實人權政策、重視員工權益與福祉，定期參考市場薪酬調查結果，檢視薪酬政策並評估董事及經理人之薪資報酬與相關制度，向「薪資報酬委員會」及董事會提出建議後由董事會審定。在兼顧股東權益與員工薪酬的標準下進行薪資調整，提供具產業競爭力的薪酬福利，依照工作經驗、學經歷、專長等面向執行員工敘薪，不因性別、種族、宗教、政治立場有所區別。台灣高鐵 2023 年持續榮獲「臺灣就業 99 指數」成分股，為國內雇用員工人數規模前 99 大之領導企業。

高鐵各職務類別基層員工起薪水準優於基本工資，不因性別有薪資差異。因高鐵技術專業人員多為男性，且其勞務性質之薪資較其他職務高，致一般員工在女男薪資比上具有差異，課級與經副理級人員薪資比例相當；因協理級與副總級員工人數較少，且薪資受任職該職位年資影響，導致女男薪資比例差異相對較大，惟並無顯著差距，展現台灣高鐵薪資政策的平等性。另為保護借調人員與派遣人員之權益，除由台灣高鐵核定薪資外，並透過查檢仲介公司勞動契約與薪資文件，以保障其勞動權益。

2023 年台灣高鐵全體員工離職率為 4.55%，與 2022 年度之 3.6% 相比較高，主因為維修部門外部市場競爭激烈，導致人員流動率較高。為提升高鐵人才招聘之競爭力，確保高鐵營運量能的穩定度，2023 年底本公司董事會完成「2024 年度調薪作業原則」案之審議，宣布將自 2024 年 1 月 1 日起，針對維修等特定職務之新進人員調高起薪，並於 2024 年 4 月 1 日起實施「年度調薪」，平均調薪幅度約為 4.9%，已超過 2015 年以來歷次調薪幅度，展現台灣高鐵公司永續經營、育才、留才的用心，我們將持續打造幸福職場以吸引更多人才加入，為高鐵大家庭注入多元性與活力。

與臺灣基本工資比較

項目	女	男
當地基本工資 (新臺幣元)	26,400	
基層人員的起薪水準 (新臺幣元)	33,800	33,800
基層人員的起薪水準 與當地基本工資之比例	1.28	1.28

女男基本薪資比率^(註)

項目	女	男
副總級以上	1	1.07
協理級	1	1.09
經副理級	1	1.01
課級	1	1.00
一般員工	1	1.07

註：台灣高鐵計算女男基本薪資比基礎為每個月固定發放予不定期契約員工之月薪資。

2023 年台灣高鐵非擔任主管職務之全時員工共 4,649 人，較前一年度增加 34 人，薪資總額為新台幣 5,017,424 千元，薪資平均數為新台幣 1,079 千元，中位數為新台幣 991 千元；與前一年度相比較薪資總額增加新台幣 640,119 千元，薪資平均數增加新台幣 131 千元，薪資中位數增加新台幣 131 千元。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊檢查表

項目	單位	年度差異
 非擔任主管職務之全時員工人數	● 人數	2022 年 ▶ 4,615
		2023 年 ▶ 4,649
		0.74 %
 非擔任主管職務之全時員工薪資總額	● 新臺幣千元	2022 年 ▶ 4,377,305
		2023 年 ▶ 5,017,424
		14.62 %
 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	● 新臺幣千元	2022 年 ▶ 948
		2023 年 ▶ 1,079
		13.82 %
 非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	● 新臺幣千元	2022 年 ▶ 860
		2023 年 ▶ 991
		15.23 %

2023 年台灣高鐵年度總薪酬係參照非擔任主管職務之全時員工薪資資訊之申報原則，惟因應「最高個人」與「其他員工」之統計需求，「擔任主管職務」之人員亦納入統計範圍，高鐵公司薪酬最高個人之年度總薪酬合計，為員工年度薪酬中位數之 7.24 倍；薪酬最高個人年度薪酬之增加比例，為員工年度薪酬中位數年度增加比例之 0.15 倍。

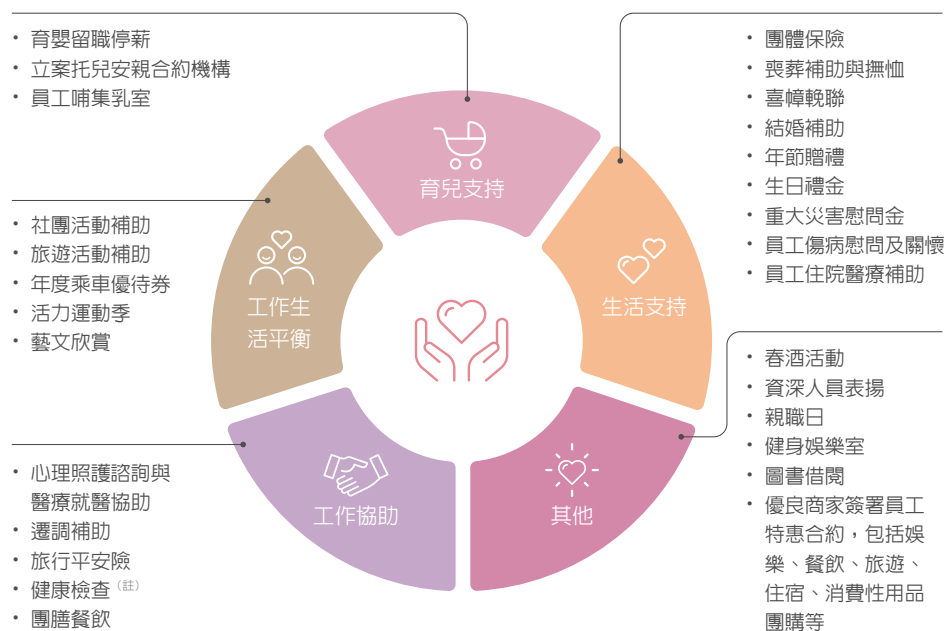
台灣高鐵公司秉持：「有樂在工作的員工，才能為旅客創造美好、感動的乘車體驗理念」提供透明公平的薪酬制度，以及育兒支持、工作生活平衡、工作協助、生活支持等多元福利，協助員工同時兼顧工作及生活並依法設立職工福利委員，因為我們堅信建置完善福利制度亦是強化勞資夥伴關係的重要關鍵。此外，高鐵公司亦定期透過外部顧問公司之市場調查檢視內部福利政策，確保福利制度持續保有市場競爭力。台灣高鐵除現有育嬰留職停薪制度，亦持續思考如何保障員工薪資與職涯發展不受限，鼓勵員工「放心生育，安心育嬰」。凡申請法定留職停薪 (含育嬰、傷病及兵役) 之員工，不論性別，留停期間若遇公司實施調薪，仍可於復職後適用年度調薪制度，保障其勞動條件。

台灣高鐵育嬰假統計

育嬰留停	2022			2023		
	男	女	總計	男	女	總計
當年度符合申請資格人數 ^(註)	213	153	366	207	142	349
當年度實際申請人數	27	129	156	26	156	182
當年度應復職人數 (a)	30	80	110	24	114	138
當年度實際復職人數 (b)	30	73	103	24	99	123
當年度復職率 (%) (b/a)	100	91.3	93.6	100	86.8	89.1
前一年度復職人數 (c)	11	72	83	30	73	103
前一年度復職且留任滿一年之人數 (d)	11	67	78	25	62	87
前一年度復職留任率 (%) (d/c)	100	93	94	83	85	84.5

註：參照勞動相關法令以申請「產假」、「陪產假」的人數進行當年度符合申請資格人數之統計。

台灣高鐵員工福利及工作協助項目



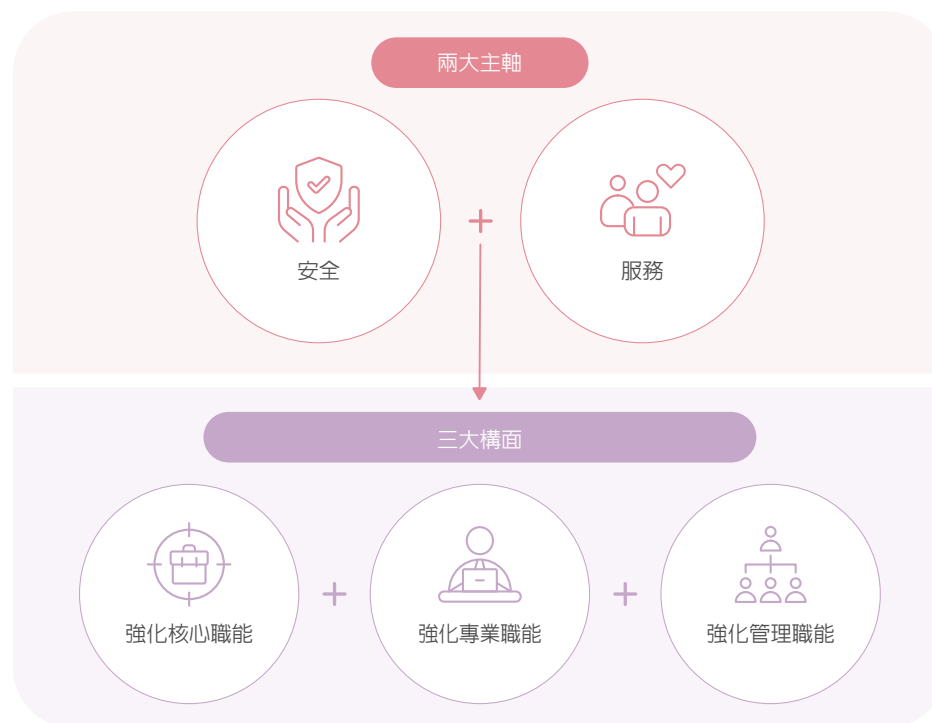
註：台灣高鐵健康檢查措施優於法令規定，一般員工 45 歲以上每年檢查 1 次，未滿 45 歲員工每二年檢查 1 次；行車人員每年檢查 1 次。2023 年一般及行車人員年度體檢已於 3 月至 10 月辦理完成，行車人員完成率 100%。

全方位的員工訓練

三大職能訓練

台灣高鐵重視員工職能發展，為確保落實訓用合一，高鐵公司以「安全」與「服務」兩大主軸規劃員工教育訓練，強化核心職能、專業職能、管理職能等三大構面的專業知識。為培養專業運輸業人才，激發員工學習熱忱，高鐵公司結合外部訓練、線上數位課程與實作演練等多元方式，建置「訓練管理及數位學習系統」及行動學習 App，有效檢視學習歷程，提升學習效率。2023 年高鐵公司內部各項派訓狀況漸回歸至疫情前的水準，全年度利用系統進行學習人次數為 83,777 人次，每月平均為 6,981 人次，與 2022 年相比，增幅高達 8%。

為使員工職涯成長與企業發展相結合，我們規劃完善職能發展藍圖，依據不同的職涯發展階段，提供各項強化職能之培訓，對象涵蓋全體同仁至各階層主管，2023 年整體訓練共計 3 大類職能、合計 445 個學習課程。



職能構面	核心職能	專業職能	管理職能
重點內容	型塑員工價值觀、安全、品質及服務等相關訓練	強化員工工具備所需之工作知識、技能等相關訓練	精進主管管理理念與思維、策略性思考、計畫與組織、領導力等相關訓練
適用人員	全體同仁	全體同仁	基層(課級以上)主管
推動情形	1. 高鐵提供隨車小幫手、道德誠信教育訓練、機密資訊保護作業及資訊安全與管理等線上課程，供員工熟悉高鐵誠信精神及謹慎因應資安，防堵不法情事的積極作為	1. 高鐵的第一線專業技術與服務人員必須通過資格認證以及事件模擬演練，以時時保持高度運輸安全敏銳度 2. 高鐵列車駕駛需接受超過 1,000 小時以上的駕駛專業課程，完訓後還須取得公司內部駕駛訓練檢定合格資格，再通過交通部高速鐵路列車駕駛執照檢定，始得上線執勤	1. 培育主管職能，強化管理效率與品質，擬定各項策略思考與領導力訓練課程 2. 個別規劃各為期 2 天的「有效溝通跨部門協調研習營」、「突破框架思考及決策能力研習營」、「提升績效暨指導部屬研習營」、「發揮創意與創新思維研習營」、及「持續改善暨提升決策品質研習營」 3. 使用科學化工具對所有主管進行管理能力評鑑，並根據評鑑結果盤點與現有能力的落差以安排對應之訓練。2023 年安排 15 位新任主管接受評鑑，截至 2023 年底總計完成 274 位主管之評鑑，並將持續安排強化「溝通能力」與「認知能力」、「督導能力」、「創新」等訓練課程，以輔助主管優化管理效能及持續運作「主管學習護照」
2023 年執行成效	1. 隨車小幫手完訓率 100% 2. 道德誠信完訓率 100% 3. 機密資訊保護作業及資訊安全與管理等完訓率 100%	1. 鐵路維運人員專業證照認證率 99% 2. 行車人員技能檢定完訓率 100%	1. 「提升績效暨指導部屬研習營」及「突破框架的系統思考及決策能力研習營」等課程完訓率 100% 2. 管理能力評鑑完訓率 100%

台灣高鐵長期實施 Career Path 人才發展計畫，針對第一線單位之績優人才與不同職務的同仁，設計不同的留任與職涯發展路徑，結合年度人力盤點結果規劃相關人力配置，以滿足各業務單位需求。我們以組織需求與個人發展為兩大基礎，提供績效優異人才「年度晉升」機會，達到激勵與留任人才目的；對於有志擔任管理職務且符合公司需求與條件者，亦可藉由「職缺晉升」管道，擴展個人職涯發展，充分發揮潛能。

2022 年起，台灣高鐵針對維運員工規劃特定職涯發展路徑，期待維運專業人才透過不同職務歷練，學習多元發展與增進溝通能力，擴大培養未來維運現場主管，提升組織運作效率。2023 年共有 101 名維運人員接受培訓，完訓 61 名，尚有 40 名仍在訓練中。我們依照職涯發展實施原則及交流計畫辦理相關訓練，強化員工跨領域專業知識，累計至 2023 年共計培育車站站長 18 人、車務主管 23 人、主任控制員 21 人、副站長 2 人、運轉組長 1 人、控制員督導 2 人、站務督導 20 人、車站列車控制員 21 人、列車駕駛 1 人、列車控制員 1 人。

此外，隨著公司日益成長，如何培育未來接班人選、建立人才庫及人才梯隊亦為公司重要策略之一。台灣高鐵於 2019 年啟動管理能力評鑑專案，透過科學化評鑑工具，盤點與確認主管管理能力與潛力缺口，精進所有主管管理技巧與能力，進而遴選出高潛能人才，建立個人發展計畫，計畫性培育未來接班人。2019~2023 年共計進行 276 位各層級主管管理能力評鑑並發展主管學習護照，針對較缺乏之管理能力項目進行「溝通能力」、「認知能力」、「督導能力」及「創新」之關鍵人才培訓。



有效溝通跨部門協調研習營



突破框架思考及決策能力研習營



提升績效暨指導部屬研習營



發揮創意與創新思維研習營



持續改善暨提升決策品質研習營

內部講師培育

為強化高鐵同仁專業知識及技術實力，兼顧逐年提升的專業課程自辦需求，台灣高鐵持續培育安全、服務、技術等專業領域之內部講師，藉由單位資深同仁與主管推薦、遴選人選，經過培訓及實際演練後，方能獲得內部講師資格。2023 年我們共培育 71 位合格講師。講師授課類別以專業職能訓練為主，管理職能訓練為輔，2023 年內部訓練時數為 43,144 小時，參與授課內部講師人數為 957 人次，平均每位內部講師授課時數為 45 小時。



內部講師訓練課程

教育訓練成果

為確保內部教育訓練推動成效，高鐵公司設置課程滿意度調查機制，依據評分提出改善計畫，2023 年度不分訓練類別之整體員工滿意度為 4.6 分（滿分為 5 分），展現出高鐵投入培育人才發展的努力深受員工信賴與認同；未來我們也將整合內外部資源精進組織學習能力與員工自我成長，培養員工全方位能力。

2023 年台灣高鐵依據不同職級與類別的員工訓練時數如下表，因新進人員及各職務人員年度受訓項目調整之因素，致受訓時數較 2022 年增加：

說明	2023 年		
	女	男	合計
公司全體			
人均受訓時數（小時） ^(註 1)	58.7	83.0	74.6
人次平均受訓時數（小時） ^(註 2)	2.8	3.2	3.0
不同職級平均上課時數 ^(註 5)			
副總級以上	13.3	21.9	20.6
協理級	30.6	30.1	30.2
經副理級	50.2	65.1	62.2
課級	51.6	77.6	71.7
一般員工	60.0	86.3	76.3
不同類別平均上課時數 ^(註 6)			
列車服務人員	60.2	96.5	68.3
車站服務人員	70.0	61.5	66.8
行控人員	120.8	118.7	119.1
駕駛人員	29.6	73.3	69.7
維修人員	149.8	100.7	100.8
其他	43.4	60.2	53.6

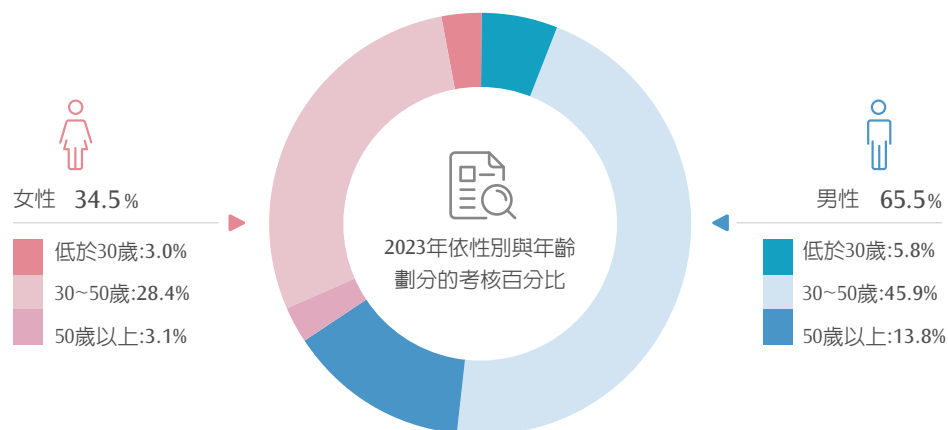
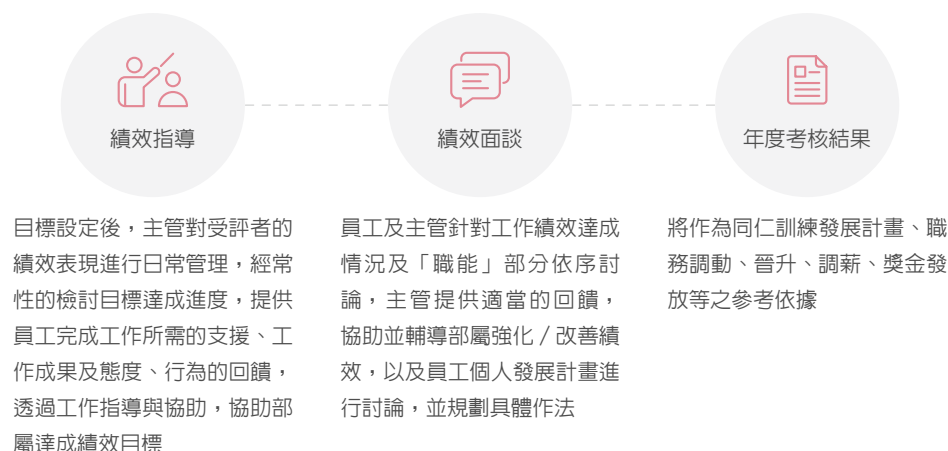
- 註：1. 人均受訓時數 = 總訓練時數 354,084 / 總訓練人數 4,746，男女人均受訓時數差異主因為男女人數比例，及因職務差異而有不同專業訓練所致
2. 人次平均受訓時數 = 總訓練時數 354,084 / 總訓練人次數 116,352，統計「人次平均受訓時數」之目的為呈現每人每年每次之受訓時數。
3. 計算的範疇包含定期契約及不定期契約員工，定期契約員工多為第一線之實習生人員（包含站務、服勤、維修），不定期契約員工均為全職員工。
4. 除疫情影響取消課程外，2023 年訓練時數較 2022 年上升以一般員工較多，其中又以列車服務、維修人員居多，主因為列車服務、維修人員等行車人員本年度無需執行技能檢定（2 年執行 1 次）；而其他類（幕僚人員）次之，主因為本年度新增多項訓練專案如重要職務訓練。
5. 不同職級平均上課時數計算方式為：該職級訓練總時數 / 全年該職級受訓員工數。
6. 不同類別平均上課時數計算方式為：該類別訓練總時數 / 全年該類別受訓員工數。
7. 2021~2022 年之訓練時數詳見附錄表六。

人才管理與激勵

台灣高鐵透過每年一次績效考核檢視全體員工與主管的表現，協助員工檢視本職學能與表現。同時並設有績效面談機制，確保主管與員工能有效溝通，達到回饋、指導與激勵員工之目的，做為未來職涯發展之依據。

績效評等分為 5 個等級，依序為「傑出」、「顯著超越要求」、「超越一般要求」、「達到要求」及「無法勝任現有工作，需要加強」，其中「無法勝任現有工作，需要加強」的員工，需接受績效輔導改善作業，單位主管就員工績效不佳之原因，提供必要協助與輔導。2023 年應接受績效考核的全職員工數為 4,587 人；除考核期間因病或離職未完成考核之 10 位員工，其餘員工均接受績效考核，完成考核人數占應考核人數 99%。

台灣高鐵績效考核方式與流程



保障權益，貼心關懷

人權政策與員工關懷

台灣高鐵公司恪遵國內勞動相關規範，於2018年制定《人權政策》，經董事長同意後公告，作為高鐵公司人權治理工作的最高指導原則。本公司支持並遵循聯合國《世界人權宣言》、《商業與人權指導原則》、《全球盟約》與國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》等國際人權公約所揭櫫之原則與精神，也針對各項人權議題制定管理方針，確保每位員工得到公平的對待與尊重，未來持續精進人權政策，將適用範疇擴大至承包商、一階供應商、旅客等整體價值鏈，避免供應商與客戶對其員工進行強迫勞動、雇用童工等違反工作權之情事，如遇有相關重大人權事件，設置申訴管道及後續依相關措施規範或運作準則研擬補救措施，降低發生可能性。

人權風險管理

高鐵公司主要關注的人權風險議題包含結社自由、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等議題。針對上述人權風險，我們建立完整管理機制及內部規範，監督、追蹤與評鑑風險減緩及補救措施之成效，以杜絕任何侵犯及違反人權的行為，有尊嚴的對待所有員工。2023年增訂反性騷擾、反職場暴力議題，因應國際人權趨勢發展，發揮企業影響力。

2023 年違反人權議題的情形及補救措施：

關注項目	利害關係人	人權風險減緩措施執行情形
結社自由	員工	人權政策： 保障員工得自由選擇結社目的以集結成社、參與或不參與結社團體之組成與相關事務 - 支持員工結社自由，目前已有百餘個各式社團 - 保障員工行使團結權，目前公司內有企業工會及產業工會兩個工會組織，公司定期與工會組織舉行例行會議，促進勞雇和諧，強化勞雇關係
關懷弱勢族群	員工 旅客	- 依法雇用身心障礙及原住民，提供團體保險、撫卹、住院醫療及重大災害慰問 - 提供乘車導引服務、無障礙座位、電梯、停車位及無障礙廁所致力提供旅客多元友善的無障礙乘車環境
禁用童工	依法進行招募聘僱未聘用童工	人權政策： 零僱用 15 歲以下童工 為保障兒童受教權，公司篩選應徵人選時已排除 15 歲以下童工，現亦無童工受僱於本公司
消除各種形式強迫勞動	員工	人權政策： 不得以強暴、脅迫、拘禁或其他非法之方法，強制勞工從事勞動 - 人員報到時不予扣留身分證明文件、亦無須先行繳納任何費用 - 除法令另有規定外（法院扣款、勞健保員工自負額、職工福利金、工會會費等），工資全額給付 - 員工在自主情況下提供勞務
消除僱傭與就業歧視	員工 求職者	人權政策： 避免任何形式歧視及差別待遇，落實職場多元，促進工作平等
杜絕侵犯人權	員工	人權政策： 確保個別員工正當權益受到侵害時能有適當之澄清與申訴管道，不受任何形式的不利待遇 - 訂定性騷擾防治措施、申訴辦法、員工心理保護辦法，並於工作場所公開揭示；此外，透過兩層級申訴處理機制，健全內部申訴制度，確保每個員工問題被妥善處置 - 對於違反或未遵循法令、公司內部規定者，依獎懲相關辦法辦理評議及懲戒事宜
反性騷擾、反職場暴力	員工	人權政策： 確保個別員工正當權益受到侵害時能有適當之澄清與申訴管道，不受任何形式的不利待遇 2023 年經調查成立之性騷擾相關案件為 4 件，內部已建立性騷擾相關申訴、調查及審議等程序辦法，針對事件當事人，除採取立即性的心理輔導協助，亦藉由不同的案件發生事由，向全體同仁持續施行性騷擾防範等相關法治宣導教育並於公開場所揭示防治性騷擾相關海報 - 訂定職場不法侵害相關預防計畫，透過關懷訪視及工作環境可能形成不法侵害之危害評估，強化員工於工作之安全與維護身心健康

人權教育訓練

課程名稱	人權議題	參訓對象	參與人次	參與度 ^(註)
◆ 職場不法侵害預防及人際界線與溝通	反性騷擾	全體同仁	237	4.99%
◆ 性別友善職場講座 防治職場性騷擾課程	反職場暴力		4,763	97.5%

註：參與度 = 總參與人數 / 總高鐵當年度在職人數

勞資關係與員工關懷

台灣高鐵重視每位員工的意見與權益，深信良好的雙向溝通是企業永續經營不可或缺的重要因素。2022 年 3 月 31 日高鐵首度與企業工會簽訂團體協約，為勞資雙方開創攜手合作的重要里程碑。經歷近六年協商過程，本次團體協約簽訂充分展現高鐵與企業工會共同致力於提升員工權益之決心，協約內容涵括協約位階、效期、適用範圍等基本規範，以及工會理監事務務假、四大法定會議公假、會所設備提供、會務通動協助、勞動教育訓練協助事項等共 13 條。本次團體協約涵蓋人數超過 2,018 位員工，涵蓋比例 42.52%，因現行團體協約內容以本公司既有勞動條件為基礎，故除勞動教育活動外，此團體協約未涵蓋之其他員工之勞動條件及福利皆不受影響。

台灣高鐵尊重員工自由結社的權利，透過與高鐵兩工會討論定期（企業工會每月召開一次例行會議，產業工會則每兩個月召開一次會議）會議，及每季於事業單位及 18 個事業場所舉辦的勞資會議，了解員工需求。2023 年主要討論議題包含團體及員工關懷補助增額、留才策略建議、勤務津貼調整、工作流程改善、勤務崗位人力調配等。

在員工關懷方面，台灣高鐵依據「性別平等工作法」及「勞工健康保護規則」擬定內部關懷措施，並制定「員工心理保護辦法」以妥善照顧不同面向的員工需求。為打造更貼近人心的工作環境，我們持續引進外部「員工協助方案(EAP)」，幫助員工因應各類問題，及時提供支援協助，維護員工身心健康。詳細說明如下：

性別平等工作法

- ◆ 設置供員工使用之育嬰室、哺集乳室，以鼓勵並支持哺餵母乳政策，另亦建立性騷擾防治相關措施及申訴辦法程序

勞工健康保護規則

- ◆ 於總公司、運務管理中心及維修大樓設置醫護室，並於各營運車站設置優於相關法令規範之保健室，以提供員工緊急醫療協助



員工心理保護辦法

- ◆ 於事故發生時，由單位主管、事故調查單位及人資人員共同維護員工之心理保護機制
- ◆ 與相關部門合作提供屆齡退休、重大傷病、復職適應之健康諮詢、配工建議與心理諮商。2023 年之員工關懷共計 71 人次
- ◆ 依據政府相關保護員工身心政策以及員工需求，擬訂員工心理健康講座、軟實力紓壓相關講座課程



員工協助方案

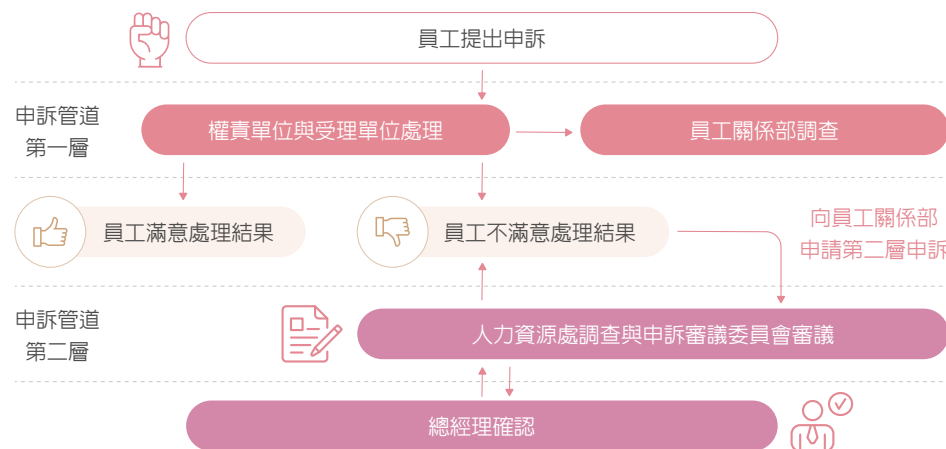
- ◆ 提供服務小卡、海報、EDM、宣導說明會等宣傳與介紹員工協助方案
- ◆ 提供 24 小時電話諮詢、顧問諮詢、危機干預與保護計畫，協助員工解決可能影響工作效能的組織與個人議題。2023 年度總諮詢次數共 68 人次
- ◆ 提供身心健康關懷平台，連結相關福利健康資訊，提供員工依個人需求，尋求適合的協助資源
- ◆ 提供每月身心相關文宣、情緒壓力等自我評量等各種心理健康新知，並依據員工心理健康需求，規劃辦理心理健康講座

台灣高鐵員工申訴處理流程如下圖所示，2023 年總計收到 14 件員工申訴事件，主要為人際溝通及管理議題，所有案件皆依循員工申訴流程處理，且皆已完成回覆及結案。有鑑於我們在工會及勞資會議中加強宣導，員工有任何問題皆可從內部進行申訴反映，致申訴案件數有明顯增加趨勢。同時，高鐵公司持續正面積極處理同仁申訴意見，維持勞資和諧，建立開放溝通的健康職場。

高鐵公司承諾杜絕性騷擾，透過主管及全體同仁之實體 / 線上宣導訓練、對發生性騷擾事件之單位制訂教育訓練，以及對受害者之員工心理提供相關心理重建及輔導等管道，守護台灣高鐵職場工作者的身心安全。2023 年性騷擾防治宣導訓練課程線上 E-learning 課程共 4,763 位同仁參訓，參訓率達 97.5%。

2023 年總計收到 6 件性騷擾申訴事件，共 4 件成立，其中 2 件因其非屬性騷擾樣態範疇，故未成立，全數皆已完成回覆及結案。台灣高鐵已建立性騷擾防治申訴及調查處理辦法，針對事件當事人，除採取立即性的心理輔導協助，藉由不同案件發生事由，向全體同仁持續施行性騷擾防範等相關法治宣導教育。除此，組成性騷擾事件申訴處理委員會，委員除了內部委員外，另聘用外部專家學者及法律背景專家擔任調查及審議委員，共 13 位委員輪流擔任，並制定性騷擾案件懲處建議參考表及懲處量表，以提供公開公平之審議準則，守護台灣高鐵職場工作者的身心安全。

員工申訴流程



職業安全衛生

職安管理機制與成效

台灣高鐵自營運以來便建置職業安全衛生管理系統，且持續精進管理系統之績效。2017 年順利通過外部查驗獲得台灣職業安全衛生管理系統（TOSHMS）CNS 15506 及職業安全衛生管理系統國際認證 OHSAS 18001 之雙驗證，並於 2020 年再度通過外部查證完成（TOSHMS）CNS 45001 及 ISO 45001 之轉版驗證。迄今每年皆通過年度之例行性驗證。台灣高鐵職業安全衛生管理系統的範疇涵蓋車站、維修基地、沿線設施以及辦公場所等，截至 2023 年底，涵蓋之工作者人數為 4,746 人，承攬商累計 312,295 人次。

依職業安全衛生法規定，台灣高鐵訂有安全衛生政策之規範，定期召開「職業安全衛生委員會」（設置主任委員 1 人，委員 17 人，其中勞工代表 7 人，占總人數三分之一以上）及職安衛管理相關會議，促進各單位與勞工代表共同審議公司各項職業安全衛生議題，並將決議之事項透過內外網站公告。

為培養同仁的職業安全衛生文化並內化成習慣，台灣高鐵持續推行新進與在職人員之職業安全衛生訓練，分就主管、一般勞工與維修人員等提供各類訓練；另，針對從事特殊作業（高風險）之同仁，提供包括：生產性機械、高空工作車、捲揚機、營造、缺氧、電焊、化學品使用與處置等進行訓練，以強化作業職能與緊急應變之能力。2023 年度之訓練人次數為 4,934，完成訓練時數共 22,457 小時，各項訓練統計如下表：

職業安全衛生教育訓練對象	完訓人次	已訓時數
主管	33	135
一般勞工 - 每 3 年 3 小時	779	2,337
一般勞工 - 每年 1 小時	1,728	1,728
維修人員 - 高風險	505	3,603
法令證照	1,889	14,654
合計	4,934	22,457

針對職業災害預防，高鐵建構「危害辨識、風險評估及風險控制程序」，透過危害辨識、現有防護設施檢視、風險評估與管控措施等步驟，降低職業災害發生機率與嚴重性，並應用分級管控，將風險降至最低。此外，高鐵亦指派完訓之各單位危評人員透過內部平台揭露各項作業的危害評估資訊，且每年重新檢查危害控制措施的有效性，持續降低及管控作業風險。2023 年全公司共完成超過 15,209 項的危害辨識與風險評估。

危害辨識、風險評估及風險控制程序



台灣高鐵公司每季皆以備忘錄提醒同仁，應落實職災事件之通報，降低職業安全衛生事件風險，以期發現真因並避免類似事件發生。高鐵公司亦鼓勵虛驚事件通報，與鐵路營運事件整合至「Safety Mall 安全自主通報平台」；2023 年台灣高鐵公司之職安衛虛驚通報計 198 件，經審議小組認定之虛驚事件為 107 件，經由強化虛驚事件通報，消弭潛在危害風險，進而提供予同仁更完善的工作環境。另外，我們也持續透過「職業安全衛生公布欄」、「安全標語」、各場域之「協議組織會議」及職業安全衛生室 Email 信箱等，時時提醒同仁安全相關注意事項。

同仁在執行勤務時，若發生立即危害之虞，則以國內「職業安全衛生法」為優先依循準則，工作者可自行停止作業及退避至安全場所，而直屬主管獲知通報後，應啟動後續處理措施排除危害狀況，確保工作者安全；如發生職業災害情事，將依職災狀況進行對應通報後，台灣高鐵隨即根據「職業災害通報與調查流程」啟動調查，以最快速度處理事故與減少負面衝擊。調查時，除由發生職災人員之直屬單位主管擔任職災調查小組主持人外，亦會會同勞工代表共同實施，以確保勞工權益。

職業災害通報與調查流程



台灣高鐵藉由設定量化與可追蹤的指標進行控管，輔以定期與不定期之巡檢與稽核機制。2023 年台灣高鐵員工與承攬 / 供應商職業安全衛生管理目標達成情形及職業安全指數如下表：

職業安全衛生目標與成效^(註 1)

2023 年		目標	實際數據		
			男	女	合計
台灣高鐵員工	工作場所內職災之總合傷害指數 ^(註 2)	0.08	0.00	0.03	0.03
	工作場所外交通職災之總合傷害指數 ^(註 3)	0.15	0.02	0.09	0.11
承攬 / 供應商	死亡災害（件）	0	0	0	0
	罹災人數在三人以上之災害（件）	0	0	0	0

- 註：1. 職安衛管理目標結算日期為 2023 年 12 月 31 日。
 2. 總合傷害指數 = $\sqrt{(\text{失能傷害頻率} \times \text{失能傷害嚴重率} / 1,000)}$
 3. 2023 年台灣高鐵員工共發生 13 件工作場所外交通職災。

2023 年台灣高鐵無員工職業傷害所造成的死亡事件與嚴重傷害事件，工作場所內致人員失能職業災害事件數為 7 件，職業傷害的主要類型以跌倒所占比例為高，其次為被切、割、擦傷。所有非員工但其工作及 / 或工作場所受組織所管控之工作者，無「死亡」或「罹災人數三人以上」之職業傷害事件。高鐵定期透過 Email、職業安全衛生公布欄、協議組織會議、工具箱會議等多元溝通方式，以同仁及承攬商曾發生之職災案例、虛驚事件進行宣導，並邀請職安專家辦理安全文化講座，建立安全文化；管理階層加強現場管理與巡檢，爭取及時消除、改善不安全狀況，隨時關懷同仁注意工作安全。在「不隱匿通報」之原則下，2023 年台灣高鐵所有職災事件皆確實通報，亦無發生職業病相關情事，未來我們也將持續優化職業安全衛生相關措施，以俾提高同仁安全防護意識。

職業安全指數表^(註 1)

2023 年	員工	承攬商
職業傷害造成之死亡數量	0	0
職業傷害造成之死亡比率 ^(註 2)	0	0
嚴重的職業傷害數量	0	0
嚴重的職業傷害比率 ^(註 3)	0	0
可記錄之職業傷害數量	7	0
可記錄之職業傷害比率 ^(註 4)	0.15	0
職業傷害主要類型	跌倒（2 件）	-

- 註：1. 本表依循職業安全衛生法及職業災害定義及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所公布之指標計算。
 2. 職業傷害造成之死亡比率 = $(\text{死亡職業傷害人次數} / \text{總經歷工時}) \times 200,000$ 。
 3. 嚴重的職業傷害比率 = $(\text{嚴重的職業傷害人次數} / \text{總經歷工時}) \times 200,000$ ，備註：員工 0 件 0 天；承攬商 0 件 0 天。
 4. 可記錄之職業傷害比率 = $(\text{有通報職災人次數} / \text{總經歷工時}) \times 200,000$ ，備註：員工 7 件 19 天；承攬商 0 件 0 天；已扣除註 2、3。
 5. 總經歷工時，員工為 9,365,416 小時；承攬商採年度累計進出場人次數（312,295 人次）* 每日以 8 小時計 = 2,498,360 小時。

員工健康管理機制與成效

高體公司員工健康業務主軸分別為：「健康管理」、「健康保護」、「健康促進」、「法遵業務」等，持續透過同仁體檢結果、問卷調查回饋、各類健康促進活動暨講座之舉辦等，期待同仁加強對本身自主健康之關注，並透過各類活動提供之資訊從而改變生活型態，養成正確健康習慣。

台灣高鐵公司連續 2 次通過國民健康署「健康職場認證-健康促進標章」認證（每 3 年 1 次認證），積極落實職場無菸環境；三度榮獲教育部運動企業認證標章，顯示公司在促進員工健康與運動之投入，備受外部肯定。2023 年相關健康促進活動如下：

健康管理活動

2023 年	
傳染病預防	• 辦公費流感疫苗施打，總計 513 人參與 • 健檢提供免費麻疹抗體篩檢項目，強化免疫補強措施
職醫臨場訪視	• 2023 年職業專科醫師之臨場訪視 共 144 場次
慢性病防治及衛教宣導	• 透過電子報、高速視野及職安專欄等進行衛教宣導計 19 篇，內容包含：菸害防制、傳染病防制、運動防護、代謝症候群、血壓新標準、體重管理等 • 依前一年度之同仁健檢心血管風險及工作負荷評估結果，篩選可能促發疾病之關懷對象計 37 人，進行職醫面談諮詢與後續追蹤，完成率 100%
健康促進活動-減重	• 考量肥胖為慢性病之主要原因，故持續辦理「健康促進-減重活動」，計 857 人參與，總計總重減少 2,675 公斤、腰圍減少 5,502 公分
健康促進活動-血壓量測	• 首次辦理「掌握 722，遠離高血壓」之心血管防治健康促進活動，計 698 人報名，457 人完成兩階段之參與 • 鼓勵同仁養成自主持續監測習慣，早期發現，提早治療，提升高血壓之控制率
母性健康保護	• 辦理母性保護之「寵愛孕媽咪活動」，鼓勵懷孕女性同仁預約職業專科醫師進行訪談，協助同仁注意職場環境風險、工作適應及工作配置之議題，計 35 人次完成諮詢，諮詢率為 100%，較前一年度提升 17%
健康講座	• 採用「現地＋視訊」之方式，計辦理 15 場次之健康講座，主題包括同仁所關心之健康飲食、肥胖、三高、心肺疾病及心理健康等主題，計 1,743 人次參與，參與率較前一年度提升 62%
員工健康檢查	• 職前及在職行車人員健康檢查率為 100%。在職一般人員健康檢查參與率達 94%，合計人數 3,471 人^(註)

註：非全職員工亦享有健康促進活動之權益（除年度健檢）。

「T-SPORT 高鐵人運動趣」系列活動

台灣高鐵公司策畫「T-SPORT 高鐵人運動趣」系列活動，鼓勵同仁建立良好運動習慣及適當紓解壓力，期能透過良性合作與競賽，提升團隊默契，增加同仁向心力。專案辦理相關成果如下：

◆ 夏日馬拉松

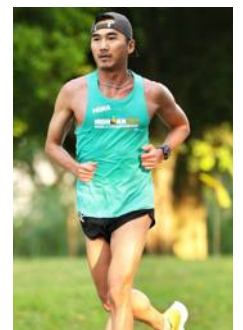
自 2020 年因疫情推出「夏日馬拉松」線上活動，藉由智慧型載具請同仁上傳里程紀錄，並將運動英姿照片分享至線上平台，激勵高鐵人跑步競合不競爭的健康運動心態，促進部門同仁相約健身，強化凝聚力與認同感，持續強健體魄，2023 年活動累計吸引 2,907 位員工報名，2,382 人完賽，完成率達 82%，總累積里程數達 389,620 公里！

◆ 球類競賽

球類競賽分為「羽球」、「桌球」及「慢速壘球」賽事辦理，2023 年共 32 隊，約 500 名員工熱情參與，讓同仁在後疫情時代透過運動交流，提升自我免疫力。



激勵高鐵人參與各項運動賽事，強健體魄



透過活動交流，促進同仁自我健康提升，也能增加同仁間的情誼

乘載社會，發展在地

台灣高鐵希望透過自身企業影響力為社會做出貢獻，實踐社會公民的責任。2023 年本公司投入社會關懷之贊助金額近新臺幣 1,500 萬元，盡心貢獻一己之力促進臺灣在地共好。

我們亦長期支持鐵道文化的保存，投入推動在地藝術發展，2023 年支持「台灣高鐵藝術計畫」、「民國 110 國慶大會贊助案」、「民國 111 國慶大會贊助案」以及「民國 111 年國慶晚會贊助案」，榮獲第 16 屆文馨獎之常設獎「金獎」；更多有關高鐵深耕藝術與文化、促進社會關懷及推動生態復育等專案或計畫將於接續小節說明。

深耕藝術與文化

「藝起來高鐵」

高鐵於 2015 年起持續推動「藝起來高鐵」專案，邀請具表演經驗之學校、藝術團體或個人於全台車站進行演出。截至 2023 年底，專案推動演出場次已達 658 場、累計約 19,000 人次於高鐵各營運據點進行演出，提供旅客近距離接觸藝文表演的機會，向大眾推廣台灣藝文之美。



展翼合唱團於左營站實力演出

推廣鐵道文化—台灣高鐵探索館、花魁車地景公園

台灣高鐵公司積極保存鐵道文化，自興建期便有計畫著手收集各種文物，成為軌道業文物蒐集的先行者。本公司於 2003 年展開「台灣高鐵文史典藏計畫」，將蒐集文物展示於「台灣高鐵探索館」，保存台灣高鐵從無到有的歷史見證。2017 年 1 月 5 日於桃園高鐵運務管理中心內設立正式館址，統計至 2023 年已有超過 223,007 人次參訪，高鐵探索館儼然成為鐵道新文化與開拓公共服務平台的重要據點。

台灣高鐵核心系統承商自日本引進世界第一次商用運轉的高速鐵路系統 -0 系新幹線列車，將其改造為「限界量測車」，於 2004 年 8 月運抵台灣，進行高鐵全線的建築限界量測。通車後功成身退暫時停駐於六家基地內，而後更轉贈台灣高鐵公司典藏，於 2018 年啟動文史調研及整飭計畫，修復後移置台南車站廣場，並於 2023 年 12 月 22 日正式戶外展示。改造之 0 系車輛因檢測探針環繞車身，承商工程師恭維其如日本江戶時代最高等級藝妓 - 花魁的髮簪，暱稱其為「花魁車」，也成為台灣高鐵第一輛整修陳列歷史車輛「花魁車地景公園」名稱的由來。

為擴大台灣高鐵探索館的受眾範圍，配合「花魁車地景公園」啟用同時推出「數位探索館」，提供 VR 導覽主題區，能不受地域限制，感受身歷其境、自由探索高鐵故事及鐵道知識的樂趣，上線後已累積 7.1 萬人次的瀏覽次數。



花魁車地景公園



台灣高鐵探索館為國內外來賓參訪的重要地點

促進社會關懷

高速傳愛 助學計畫

台灣高鐵長期關注弱勢族群發展，積極與非營利組織合作，自 2010 年起我們與多個基金會合作，實施「高速傳愛 助學計畫」的公益活動，將募得款項全數交由年度合作單位統籌運用，2023 年為止活動已連續辦理 14 屆，累計募得善款超過新臺幣 1.66 億元，成功扶助超過 3 萬位需要幫助的孩子。其中，2023 年台灣高鐵公司與中華民國快樂學習協會合作募款金額近新臺幣 685 萬元，透過學習計畫走向美好未來。

寒冬送暖 捐血傳愛

自 2012 年以來，台灣高鐵於總公司及各車站舉辦「寒冬送暖 捐血傳愛」公益活動，眾多熱血員工、愛心旅客及民衆的積極參與為社會增添了不少溫暖。2023 年共有高達 2,328 人次響應，募得 3,503 袋熱血；多年之捐血活動累積募得超過十萬袋熱血，為血庫存量不足的寒冬時節的注入滿滿的暖流能量。



2023 高速傳愛助學計畫記者會



高鐵同仁熱情挽袖參與捐血活動

微笑列車 愛心啓程

自 2009 年起，台灣高鐵開辦「微笑列車」專案，與各地非營利組織及社福機構合作，協助弱勢族群以免費或優惠票價之方式搭乘高鐵出遊，讓他們能感受臺灣不同縣市的風土人情以及美景。截至 2023 年為止，「微笑列車」專案已協助 863 個弱勢團體，合計 148,504 人次搭乘。



2023「微笑列車」邀請罕見疾病病友、家人及獨居長輩們一同出遊

營隊推廣 人才培養

台灣高鐵自 2008 年起辦理「高鐵營隊」寒暑假活動，提供年輕學子深入了解鐵道產業的管道，提供學習鐵道產業專業知識的機會。營隊活動以學齡分為大專組、高中職組、國中組及國小組等 4 個組別，寒假期間每組舉辦 1 梯次，暑假期間每組舉辦 2 梯次，全年共計舉辦 12 梯次，2023 年度共計 299 名學員參與，獲得學員熱烈迴響。



高鐵寒假營隊 國小組學員

推動生態復育

在地承諾 水雉復育

台灣高鐵為守護水雉的棲息地與生存，與政府及民間團體共同設立「水雉生態教育園區」，積極與專家學者合作，也推動志工參與。過去 22 年以來，台灣高鐵已挹注超過 6,989 萬餘元之經費於水雉復育行動，而根據臺南市野鳥學會統計資料，園區內棲地水雉族群數量已由 2000 年的單年繁殖成長 9 隻（雌鳥、雄鳥、雛鳥成長總數）大幅提高至 2023 年單年繁殖成長 87 隻；隨著水雉棲息面積擴大，大臺南地區之水雉數量由 2009 年 275 隻，成長至 2023 年為 2,882 隻，可見高鐵水雉保育工作的推動成效，也為生物多樣性盡一份力。

同時，台灣高鐵推動生態教育，協助製作園區解說教材並設計展示區與互動區，完整呈現復育成果。「水雉生態教育園區」成立至 2023 年已有近 28.5 萬人次入園，不僅提供民眾認識水雉生態，亦獲得國際生態保育單位的認可，成為少見之「開發與保育共存」成功典範。

共植美好 - 低碳永續行動

台灣高鐵公司響應 2050 淨零目標，自 2022 年起與行政院農業委員會林務局^(註)攜手辦理「共植美好 - 低碳永續行動」，發揮社會影響力，展現一加一大於二的效益。於 2023 年 4 月 21 日世界地球日前夕，我們與林務局^(註)新竹林區管理處、東勢林區管理處及屏東林區管理處，再次攜手贈苗予旅客的活動，於高鐵桃園站、台中站及左營站同步發送共 3,600 株萊特氏越橘、桃金娘、凹葉柃木、毛胡枝子、土肉桂、山櫻花、白水木、灰木、野牡丹、春不老、金門赤楠、厚葉石斑木、蘭嶼羅漢松等台灣原生種樹苗，藉此推廣台灣高鐵數位化票證，號召旅客及民眾一同為地球盡一份心力。此外，車站贈苗所使用之苗盆，不同以往的膠盆，改為林務局^(註)研發之環保可分解紙漿材質，讓環境綠化也能落實環保永續。

台灣高鐵 2022 年攜手行政院農業委員會林務局^(註)辦理林地認養三年計畫，於雲林西螺埔心段 1.35 公頃及屏東恆春 5 公頃兩處國有林地進行造林，並於同年 5 月上旬由董事長領軍，率領總經理及 150 名主管員工前往雲林造林地，栽種台灣樹欒、台灣樹蘭、苦楝、白水木、草海桐及黃槿等 3,807 株台灣原生防風固沙樹苗，宣示保護環境決心。



高鐵公司發送樹苗予幼兒園小朋友

註：2023 年 8 月 1 日改制為「農業部林業及自然保育署」。

「集拾行垃」- 淨灘永續行動

台灣高鐵公司自 2016 年起推動「集拾行垃」公益淨灘活動，迄今共累積超過 3,774 人次熱情響應，累計清理海洋垃圾高達 18,083 公斤。台灣高鐵公司 2023「環境永續深耕行動」公益植樹與淨灘活動，自 4 月中旬起，由南到北分別在：燕巢總機廠及台南官田水雉生態教育園區、雲林縣台西鄉蚊港村、彰化縣線西鄉番雅溝出海口及桃園市蘆竹灘釣場接連舉辦一場植樹及三場淨灘活動，落實環保理念，凝聚共同投入 ESG 目標的熱情，實踐低碳生活的願景。2024 年更新增二梯次「一日農夫」之活動，提倡對環境友善的消費方式，使人類與大自然共同永續生存。



台灣高鐵公司江耀宗董事長率總經理、職工福利委員會及一百五十多位同仁，「手」護地球、節能減塑，共同「集拾行垃」，迎向綠色生活



高鐵路人齊心協力以行動為海洋「淨」一份心力，展現守護寶島土地、關懷在地環境與珍惜自然資源的理念

附錄

表一 2023 年台灣高鐵參與公協會組織統計表

參與之產業公協會	說明	參與之產業公協會	說明
國際鐵道聯盟	國際鐵路業者交流與合作	中華民國公開發行公司股務協會	股務專業知識交流與法規精進
國際高速鐵路協會	國際高速鐵路交流與合作	中華公司治理協會	公司治理發展及交流
中華軌道車輛工業發展協會	軌道產業發展與推廣	中華民國內部稽核協會	內部稽核發展與推廣
中華民國運輸學會	軌道產業發展與推廣	中華民國電腦稽核協會	公司治理發展及交流
台灣軌道工程學會	軌道產業發展與推廣	中華民國勞資關係協會	勞資關係發展並參與法規課程
中華採購與供應管理協會	採購專業知識流並參與相關課程	會計研究發展基金會	會計業務交流與推廣
台灣軌道經濟發展協會	軌道產業發展與推廣	台灣鐵道觀光協會	鐵道觀光發展與業務推廣交流
中華民國品質學會	品質管理業務交流並參與相關課程	中華民國東亞經濟協會	觀光發展與業務推廣交流
台灣觀光協會	觀光發展與業務推廣交流	中國機械工程學會	軌道產業發展與推廣
中華智慧運輸協會	運輸產業發展與推廣	台灣永續能源研究基金會 - 台灣企業永續研訓中心	永續發展與推廣
中國工程師學會	土木工程技術交流與推廣	臺灣客服中心發展協會	旅客服務品質精進與交流

表二 董事會成員相關資訊

職稱	董事會成員姓名	基本條件			專業能力							運輸產業相關學經歷	委員會成員		
		國籍	性別	任期期間	行銷科技	經營管理	法律	財務會計	領導決策	產業知識及營運	危機處理與國際市場觀		審計委員會	薪資報酬委員會	專案委員會
董事長	江耀宗	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V			V	V	V	V			
獨立董事	邱晃泉	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V	V		V	V	V		V	V	
獨立董事	蔡堆	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V			V	V	V		V	V	V
獨立董事	王明德	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V	V		V	V	V		V		V
獨立董事	石百達	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V		V	V	V	V		V	V	
獨立董事	賴勇成	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V			V	V	V	V	V	V	V
董事	曾煥棟	中華民國	男	2024/1/19 ~ 至今		V		V	V	V	V				
董事	楊正君	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今		V			V	V	V	V			V
董事	洪玉芬	中華民國	女	2023/5/25 ~ 至今	V	V			V	V	V				
董事	謝委呈	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今		V			V	V	V				V
董事	黃建智	中華民國	男	2023/8/4 ~ 至今	V	V			V	V	V				
董事	楊明州	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V			V	V	V				
董事	高仙桂	中華民國	女	2023/5/25 ~ 至今	V	V		V	V		V				V
董事	黃茂雄	中華民國	男	2023/5/25 ~ 至今	V	V			V	V	V				V
董事	吳蕙菱	中華民國	女	2024/1/31 ~ 至今	V	V			V	V	V				

表三 人力結構 (1)

		2021 年		2022 年	
		男	女	男	女
定期契約	約聘員工	7	29	14	40
	借調人員	0	0	0	0
	派遣人員	0	0	0	0
定期契約員工總數		7	29	14	40
不定期契約員工總數		3,067	1,565	3,064	1,560
男女比例		65.9%	34.1%	65.8%	34.2%
總員工人數		3,074	1,594	3,078	1,600

表三 人力結構 (2)

		2021 年		2022 年		
		男	女	男	女	
定期契約	副總級以上	0.24%	0.04%	0.21%	0.04%	
	協理級	0.32%	0.09%	0.30%	0.09%	
	經副理級	3.42%	0.86%	3.44%	0.88%	
	課級	11.63%	3.13%	12.18%	3.31%	
	一般員工	50.24%	30.03%	49.66%	29.88%	
學歷	高中職及以下	3.81%	0.34%	3.72%	0.47%	
	大學 / 專科	52.08%	30.31%	52.20%	30.23%	
	碩士	9.67%	3.47%	9.60%	3.48%	
	博士	0.30%	0.02%	0.28%	0.02%	
其他多元指標		原住民	0.86%	0.21%	0.81%	0.26%
		身心障礙者	0.73%	0.34%	0.77%	0.47%
年齡	管理階層	30 歲以下	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
		30-50 歲	2.19%	0.75%	1.52%	0.62%
		50 歲以上	2.03%	0.21%	2.63%	0.34%
	非管理階層	30 歲以下	12.19%	9.47%	8.04%	5.28%
		30-50 歲	43.29%	22.39%	45.02%	25.89%
		50 歲以上	6.15%	1.33%	8.59%	2.07%

- 註：1. 管理階層的定義為課級以上主管。
 2. 計算公式為該類別人數 / 總勞動力人數。
 3. 因呈現數據已四捨五入，部分數據總額與 100% 有些許落差。

表四 新進員工統計

		2021 年				2022 年			
		男		女		男		女	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
類別	列車服務人員	6	0.13%	3	0.06%	0	0.00%	0	0.00%
	車站服務人員	34	0.73%	32	0.69%	33	14.86%	59	26.58%
	行控人員	0	0.00%	0	0.00%	8	3.60%	0	0.00%
	駕駛人員	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	維修人員	48	1.03%	1	0.02%	76	34.24%	2	0.90%
	其他	21	0.45%	10	0.22%	21	9.46%	23	10.36%
年齡	30 歲以下	88	1.89%	37	0.79%	97	43.69%	64	28.83%
	30-50 歲	21	0.45%	8	0.17%	40	18.02%	19	8.56%
	50 歲以上	0	0.00%	1	0.03%	1	0.45%	1	0.45%
合計		109	2.34%	46	0.99%	138	62.16%	84	37.84%

表五 離職員工統計

		2021 年				2022 年			
		男		女		男		女	
		人數	比例	人數	比例	人數	比例	人數	比例
類別	列車服務人員	0	0.00%	8	0.17%	2	0.04%	7	0.15%
	車站服務人員	6	0.13%	9	0.19%	13	0.28%	17	0.36%
	行控人員	4	0.09%	0	0.00%	5	0.11%	1	0.02%
	駕駛人員	1	0.02%	0	0.00%	3	0.06%	0	0.00%
	維修人員	40	0.86%	0	0.00%	79	1.69%	2	0.04%
	其他	30	0.64%	14	0.30%	27	0.58%	12	0.26%
年齡	30 歲以下	26	0.56%	6	0.13%	50	1.07%	12	0.26%
	30-50 歲	36	0.77%	20	0.43%	64	1.37%	26	0.56%
	50 歲以上	19	0.41%	5	0.11%	15	0.32%	1	0.02%
合計		81	1.74%	31	0.66%	129	2.76%	39	0.83%

註：離職率的計算方式為：年度離職人數 / 期末員工總數。

表六 訓練時數

年度	2021 年			2022 年		
性別	男	女	合計	男	女	合計
公司全體						
人均受訓時數（小時）	173.1	44.2	119.0	72.0	38.4	60.5
人次平均受訓時數（小時）	9.0	3.2	7.4	2.6	1.7	2.3
不同職級平均上課時數						
副總級以上	13.4	11.6	13.1	9.4	14.4	10.2
協理級	34.3	44.1	36.3	32.7	18.2	29.4
經副理級	42.8	33.3	40.9	39.0	27.7	36.7
課級	90.8	26.9	77.2	53.6	35.9	49.9
一般員工	202.9	39.4	142.0	79.3	39.1	64.2
不同類別平均上課時數						
列車服務人員	93.4	45.8	55.5	19.3	22.9	22.1
車站服務人員	77.5	49.5	59.7	59.9	60.2	60.1
行控人員	150.8	215.6	164.4	145.9	90.2	134.5
駕駛人員	188.3	19.3	175.3	113.0	59.0	108.7
維修人員	290.4	160.8	290.1	90.0	63.8	89.9
其他	42.6	25.4	35.9	33.0	24.3	29.6

GRI 內容索引

揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021			
2-1 組織詳細資訊	• 關於本報告書	02	
2-2 組織永續報導中包含的實體			
2-3 報導期間、頻率及聯絡人			
2-4 資訊重編			
2-5 外部保證 / 確信	• 關於本報告書、附錄	02、74	關於 "b.ii. 與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況"、 "b.iii. 具控制力股東的存在"、 "b.iv. 利害關係群體及其關係、 交易和未清餘額"，請詳「 股東會年報 」及「 年度財務報表 」
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	• 營運據點與服務	14	
	• 台灣高鐵多元售票管道	39	
	• 包容平等的員工任用	61	
2-7 員工	• 包容平等的員工任用	61	
2-8 非員工的工作者			
2-9 治理結構及組成	• 公司治理架構與委員會	18	
2-10 最高治理單位的提名與遴選			
2-11 最高治理單位的主席			
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色			
2-13 衝擊管理的負責人			
2-14 最高治理單位於永續報導的角色			
2-15 利益衝突	• 公司治理架構與委員會	18	
2-16 溝通關鍵重大事件	• 利害關係人鑑別與溝通	06	
2-17 最高治理單位的群體智識	• 公司治理架構與委員會	18	
2-18 最高治理單位的績效評估			
2-19 薪酬政策			

揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
2-20 薪酬決定流程	• 公司治理架構與委員會 • 完善的薪資與福利制度	18 63	
2-21 年度總薪酬比率	• 完善的薪資與福利制度	63	
2-22 永續發展政策的聲明	• 董事長的話、總經理的話	03、04	
2-23 政策承諾	• 誠信經營與反貪腐	23	
2-24 納入政策承諾	• 人權政策與員工關懷	67	
2-25 補救負面衝擊的程序	• 人權政策與員工關懷	67	
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	• 誠信經營與反貪腐 • 人權政策與員工關懷	23 67	
2-27 法規遵循	• 法令遵循	23	
2-28 公協會的會員資格	• 產業交流 • 附錄表一	46 74	
2-29 利害關係人議合方針	• 利害關係人鑑別與溝通	06	
2-30 團體協約	• 人權政策與員工關懷	67	
GRI 3：重大主題 2021			
3-1 決定重大主題的流程	• 重大性主題鑑別	08	關於 "d. 描述管理重大主題以及相關衝擊所採取之行動"、"e. 報導關於追蹤所採取之行動有效性的資訊"、"f. 描述與利害關係人的議合如何影響採取之行動，以及如何說明行動是否有效"，於本章節提供列表，索引至各重大主題對應之章節
3-2 重大主題列表			
3-3 重大主題管理			

揭露項目	重大主題	章節	頁碼	備註
GRI 201：經濟績效 2016				
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	企業治理與營運績效	• 經營績效	24	
201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會		• 氣候變遷減緩與調適	52	
201-3 確定給付制義務與其他退休計畫		• 包容平等的員工任用	61	
201-4 取自政府之財務援助		• 經營績效 • 利害關係人鑑別與溝通	24 06	
GRI 202：市場地位 2016				
202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	人才任用與發展	• 營運據點與服務 • 包容平等的員工任用 • 完善的薪資與福利制度	14 61 63	
202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例		• 包容平等的員工任用	61	
GRI 204：採購實務 2016				
204-1 來自當地供應商的採購支出比例	永續供應鏈管理	• 營運據點與服務 • 在地化的供應鏈	14 47	
GRI 205：反貪腐 2016				
205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	企業治理與營運績效	• 誠信經營與反貪腐	23	
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練				
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動				
GRI 302：能源 2016				
302-1 組織内部的能源消耗量	資源使用與管理	• 低碳行車，環境永續	51	
302-2 組織外部的能源消耗量				
302-3 能源密集度				
302-4 減少能源消耗				
302-5 降低產品和服務的能源需求				
GRI 303：水與放流水 2018				
303-1 共享水資源之相互影響	資源使用與管理	• 低碳行車，環境永續	51	
303-2 與排水相關衝擊的管理				
303-3 取水量				
303-4 排水量				
303-5 耗水量				

揭露項目	重大主題	章節	頁碼	備註	
GRI 305：排放 2016					
305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	氣候變遷減緩與調適	• 低碳行車，環境永續	51	2023 年之碳排放量預計 2024 年底完成，相關數據將更新於企業網站及 2024 台灣高鐵永續報告書	
305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放					
305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放					
305-4 溫室氣體排放強度					
305-5 溫室氣體排放減量	生態與社區衝擊管理			不適用	
305-6 臭氧層破壞物質（ODS）的排放					
305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它顯著的氣體排放					
GRI 306：廢污水和廢棄物 2016					
306-1 依水質及排放目的地所劃分的排水量	資源使用與管理	• 低碳行車，環境永續	51		
306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物					
306-3 嚴重洩漏					
306-4 廢棄物運輸					
306-5 受放流水及 / 或地表逕流影響的水體				不適用	
GRI 401：勞雇關係 2016					
401-1 新進員工和離職員工	員工關懷與勞動保障	• 包容平等的員工任用	61		
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	人才任用與發展	• 包容平等的員工任用 • 完善的薪資與福利制度	61 63		
401-3 育嬰假		• 完善的薪資與福利制度 • 人權政策與員工關懷	63 67		
GRI 402：勞資關係 2016					
402-1 關於營運變化的最短預告期	員工關懷與勞動保障 人才任用與發展	• 人權政策與員工關懷	67		
GRI 403：職業安全衛生 2018					
403-1 職業安全衛生管理系統	員工關懷與勞動保障	• 人權政策與員工關懷	67		
403-2 危害辨識、風險評估及事故調查		• 職業安全衛生	69		
403-3 職業健康服務					
403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通					
403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	人才任用與發展	• 職業安全衛生	69		
403-6 工作者健康促進					
403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊					
403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者					
403-9 職業傷害					
403-10 職業病					

揭露項目	重大主題	章節	頁碼	備註
GRI 404：訓練與教育 2016				
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	人才任用與發展	• 全方位的員工訓練	64	
404-2 提升員工職能及過渡協助方案				
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		• 人才管理與激勵	66	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016				
405-1 治理單位與員工的多元化	企業治理與營運績效 人才任用與發展	• 公司治理架構與委員會 • 包容平等的員工任用	18 61	
405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率		• 包容平等的員工任用 • 完善的薪資與福利制度	61 63	
GRI 407：結社自由與團體協商 2016				
407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	員工關懷與勞動保障	• 人權政策與員工關懷	67	
GRI 414：供應商社會評估 2016				
414-1 使用社會標準篩選新供應商	永續供應鏈管理	• 供應商議合	46	
414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動		• 供應商管理 • 供應商議合	46	
GRI 416：顧客健康與安全 2016				
416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	服務品質與客戶關係管理	• 安全且具品質的服務	40	
416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件		• 法令遵循	23	
GRI 418：客戶隱私 2016				
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	隱私與資訊安全管理	• 資訊安全管理	41	
自訂重大主題				
	運輸安全管理	• 運輸 - 專業運輸	26	
	科技創新	• 科技 - 創新科技	36	

永續會計準則委員會（SASB）指標揭露內容

揭露指標	單位	指標代碼	2023 年實際情況	其他說明
企業營運指標				
運輸的載客總量	人次	TR-RA-000.A	73,086,668 人次	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，故此處提供數據為 2023 年度搭乘台灣高鐵的總旅客人次
運輸的郵務數量	數值	TR-RA-000.A	不適用	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，與郵局簽訂之契約以搭乘人次計算，故無郵務量之數據
聯運的貨物總量	數值	TR-RA-000.B	不適用	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，並無貨物運輸服務，故此項指標不適用
軌道英里數 軌道英里數包括可供列車運行的路線之總長度，並將多軌道的路線納入計算，如每英里的路線若有 2 條軌道，應計算為 2 軌道英里	英里 (Miles)	TR-RA-000.C	軌道英里總長度 436.077 英里 (高鐵東西正線合計 701.766 公里)	此項數據計算範疇涵蓋主線及支線，並以英里 (Miles) 做為計算單位
每噸英里收入 (RTM) 公噸英里收入 (RTM) 定義為一公噸貨物運輸一公里獲得的收入 公噸英里收入 (RTM) 計算方式為將每個階段的運輸英里數 * 每公噸貨物收入	金額	TR-RA-000.D	6.15 元	因應高鐵業務特性，主要提供以人為單位的運輸服務，並無貨物運輸服務，故此項指標呈現為「每 1 人次搭乘一英里的收入」，採用的計算方式如下： *2023 年票務收入 48,074,881 仟元 *2023 年旅客人次 73,086,668 人次 *2023 年平均每一旅客運距 172 公里 * 每 1 人次的票務收入 = 票務收入 / 旅客人次 = 657.78 元 * 每 1 人次搭乘 1 公里的收入 = 每 1 人次的票務收入 / 平均每旅客運距 = 3.82 元 * 每 1 人次搭乘一英里的收入 = 每 1 人次搭乘 1 公里的收入 / 0.6214 = 6.15 元
員工人數	數量	TR-RA-000.E	4,746 人	台灣高鐵員工計算範疇涵蓋約聘員工、借調人員、派遣人員及不定期契約員工
溫室氣體排放				
範疇 1 總排放量	公噸 CO ₂ -e	TR-RA-110a.1	1,268.73 公噸 CO ₂ -e	台灣高鐵於 2023 年完成全公司（範疇 1、2）及供應鏈（範疇 3）之 2022 年度溫室氣體盤查及查證作業，盤查覆蓋率達 100%，盤查據點包含 12 處車站、5 個基地、總公司、桃園運務管理中心及正線（列車及道旁設備），並於 2023 年 9 月取得 ISO-14064-1:2018 查證聲明書；目前針對 2023 年全公司溫室氣體排放範疇 1 的計算方式符合 ISO 14064-1 的規範，但僅為內部估算，尚未涵蓋冷媒、電焊、二氧化碳滅火器逸散，預計 2024 年 12 月取得 ISO 14064-1:2018 查證後數據才能確認，並進行調整，屆時將數據更新至企業網站及 2025 年度出版之 2024 年報告書中更多溫室氣體排放資訊請參考報告書「 低碳行車，環境永續 」章節
研擬範疇 1 排放的長期 / 短期策略或計劃，減排目標以及針對這些目標的績效分析	-	TR-RA-110a.2	台灣高鐵主要能源使用項目為載運旅客之列車用電，屬範疇 2 排放，範疇 1 的直接溫室氣體排放主要來自汽柴油使用及空調冷媒逸散，供給工程維修車輛與車站緊急發電機使用，整體占比偏低，僅占總體能源消耗之 1~2%，故無進一步針對範疇 1 訂定減排目標。性依「溫室氣體減量及管理法」之規定，本公司需依政府核定之「我國溫室氣體階段管制目標」，配合主管機關就軌道運輸與場站營運，推動溫室氣體減量政策，設定減量目標。目前目標為至 2023 年前以每延人公里二氧化碳排放量為指標，每年減碳率大於 1.5% 為碳排放目標	更多溫室氣體排放資訊請參考報告書「 低碳行車，環境永續 」章節
(1) 能源使用總量 (2) 再生能源占總能源使用比例	十億焦耳 (GJ) 百分比 (%)	TR-RA-110a.3	(1) 2,318,657.87 GJ (2) 0.03 (%)	(1) 台灣高鐵能源使用的總量計算範疇涵蓋報導期間直接使用的能源總量，資料來源使用能源局 2016 年能源統計手冊中公告之能源產品單位熱值表 (2) 台灣高鐵再生能源占總能源使用比例的計算方式為（再生能源使用量 / 能源使用總量），並以百分比 (%) 為單位進行揭露 更多能源使用資訊請參考報告書「 低碳行車，環境永續 」章節

揭露指標	單位	指標代碼	2023 年實際情況	其他說明
空氣品質				
(1) 空氣污染物排放總量 (2) NOx (不包括 N2O) 排放量 (3) 粒狀污染物 (PM) 排放量	公噸	TR-RA-120a.1	(1) 8.33 公噸 (2) 0.00 公噸 (3) 0.04 公噸	(1) 台灣高鐵空氣污染物揭露範疇涵蓋企業營運活動直接排放的空氣污染物，包含固定及移動污染源、生產廠房、辦公大樓與運輸車隊，並採用質量平衡法進行計算 (2) NOx 的排放主要由車輛、火力發電廠及鍋爐高溫燃燒造成，而台灣高鐵於列車運行過程中，全數採用外購電力，因此並無氮氧化物的排放產生 (3) 粒狀污染物 (PM) 2023 年數據來源係採環境部「固定污染源空汙費暨排放量申報整合管理系統」之申報量，計算方法為活動強度 x (1-防制效率%) x 排放係數 更多空氣品質資訊請參考報告書「 空氣污染管理 」章節
員工健康與安全				
(1) 可記錄工傷事件總發生率 (TRIR) (2) 工傷事件死亡率 (3) 虛驚事件頻率 (NMFR)	金額	TR-RA-320a.1	(1) 0.15 (2) 0 (3) 2.29	此項指標計算範疇涵蓋台灣高鐵的員工及承攬商，指標的計算公式，如下方所示： (1) 可記錄工傷事件總發生率 (TRIR)，計算方式為：(可記錄工傷事件數 / 總工時數) × 200,000 2023 年數據計算方式為：(7/9,365,416)*200000=0.15 (2) 工傷事件死亡率，計算方式為：(可記錄工傷死亡事件數 / 總工時數) × 200,000 2023 年數據計算方式為：(0/9,365,416)*200000=0 (3) 虛驚事件頻率 (NMFR)，計算方式為：(虛驚事件計數 / 總工時數) × 200,000 2023 年數據計算方式為：(107/9,365,416)*200,000=2.29
競爭行為				
與反競爭行為規定相關的法律訴訟導致的金錢損失總額	金額	TR-RA-520a.1	0	本公司 2023 年間無與反競爭行為規定相關的法律訴訟之情事。高速鐵路運輸為臺灣關鍵基礎建設，台灣高鐵扮演服務提供者角色，長期以來視法令遵循為永續發展的重大主題，除研擬法遵推展計畫，亦透過每季召開法遵代表會議追蹤法遵風險，並定期向董事會呈報追蹤結果，期使將法規風險降至最低，更多法令遵循資訊請參考報告書「 永續治理 」章節
重大事件風險管理				
事故和事件數量	數量	TR-RA-540a.1	2023 年發生 1 件 維修工程車之一般行車事故	事故和事件數量的統計標準參照「鐵路行車規則」第六章之定義，揭露範疇涵蓋衝撞、出軌、火災、平交道、死傷、設備損害及運轉中斷等事故。2023 年，台灣高鐵未發生重大行車事故，發生 1 件維修工程車之一般行車事故，現場無人員受傷，未影響營運列車運行。後續經檢討，採取工區內維修工程車運轉指派行車適任人員協助路徑確認、工程列車移動計畫應包含工區內道岔扳轉資訊、透過每日通聯品質及複誦確認查核強化督檢即時有效、透過座談與溝通以強化安全互助文化等改善措施進行風險控管 台灣高鐵自營運以來，始終將營運安全視為最高職責，長期以來視安全管理為永續發展的重大主題，除建構以風險管理為骨幹之營運安全管理系統，亦透過安全委員會審議安全管理執行情形，落實營運安全的保障 更多營運安全及風險管理資訊請參考報告書「 安全服務，責任運輸 」章節
(1) 有害物質洩漏事故數 (2) 有害物質洩露非事故的數量	數量	TR-RA-540a.2	(1) 0 (2) 0	台灣高鐵主要提供以人為單位的運輸服務，企業一般營運與運輸過程並無處置及運送有害物質之情事
有關當局引用可能導致司法管轄區罰款或其他處罰的鐵路安全標準缺失數量	數量	TR-RA-540a.3	7 件	建議的違規缺失數量計算參照《地方營民營及專用鐵路監督實施辦法》第 47 條之規定，交通部鐵道局定期檢查高鐵違規缺失的事項包含如下：組織狀況、營運狀況、財務狀況、工程狀況、行車安全管理狀況、機車及車輛檢修狀況、路線修建養護狀況、其他有關事項 2023 年度鐵道局辦理一次年度定期檢查 (提出 4 項應行改進事項) 及二次臨時檢查 (提出 3 項應行改善事項)。更多品質管理資訊請參考報告書「 便利貼心，維繫關係 」章節
鐵路完整性檢查頻率 (每週的檢查次數 * 檢查的軌道英里 / 總主軌道英里數)	%	TR-RA-540a.4	50%	此項指標以 (每週檢查次數 × 檢查的軌道英里) / (總主軌道英里) 為計算依據，2023 台灣高鐵東、西兩條主要軌道檢查的軌道長度為 175.442 公里，每週執行兩次巡檢，總主軌道長度為 701.766 公里，因此導入計算的公式可得到鐵路完整性頻率 (每週 2 次 *175.442 公里) / (701.766 公里) =50% 更多營運安全及風險管理資訊請參考報告書「 安全服務，責任運輸 」章節

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

項目	揭露章節
報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題	• 永續治理
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、鑑別、評估與管理氣候相關風險的方法，及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標	• 低碳行車，環境永續
非擔任主管職務之全時員工薪資資訊	• 孕育人才，價值培育

上市上櫃公司永續發展實務守則對照表

項目	揭露章節
第一章 總則	• 永續策略與目標
第二章 落實公司治理	• 永續治理
第三章 發展永續環境	• 低碳行車，環境永續
第四章 維護社會公益	• 夥伴管理，在地供應 • 孕育人才，價值培育 • 承載社會，發展在地
第五章 加強企業永續發展資訊揭露	• 關於本報告書
第六章 附則	• 重大主題鑑別與回應

溫室氣體查驗聲明書

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

溫室氣體查驗聲明書

2022 年溫室氣體排放查驗

台灣高速鐵路股份有限公司

台北市南港區經二路 66 號 13-15 樓

本公司所查驗 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
6,310.5185 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
411,189.8585 公噸二氧化碳當量

直接間接溫室氣體排放量
417,500.377 公噸二氧化碳當量

查驗人

鄭錦宇

知識管理暨資訊副總經理
(日期: 2023年09月28日)

鄭次1

TSPS&A-16-8 2027
台灣高速鐵路股份有限公司
台北市南港區經二路 138-2 1 樓
1052302037 (E) 02-2668-9052 www.thsr.com.tw

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

【中南部各縣市溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量
直接溫室氣體排放量	最新年度報告內有目標值或有控制計畫之溫室氣體	6,310.5185
間接溫室氣體排放量	輸入電力排放	308,005.6479
間接溫室氣體排放量	• 上游運輸和製造中電力排放 • 員工通勤產生的排放(汽車燃料、車位) • 商務旅行產生的排放(運輸行程、車位) • 採購商品和服務(服務、材料、設備、電力、水、氣) • 廢棄物上游產生排放 • 資本商品和服務(採購、運輸、設備) • 運輸和服務所有物或財產產生排放 • 租賃資產產生電力排放	3,702.0153
間接溫室氣體排放量	使用來自於目標產品溫室氣體排放量	90,337.3708
其他來源溫室氣體排放量	無關聯性排放	NA
直接間接溫室氣體排放量		417,500.377

【各縣市各類溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量	
南港車站	15,7002	12,123.4657	12,148.166
台北車站	1,1468	10,463.7522	10,464.699
板橋車站	86,3957	8,699.3733	8,785.769
桃園車站	1,5151	7,209.4628	7,215.978
新竹車站	6,7405	4,135.1381	4,141.885
苗栗車站	0,9331	3,385.9090	3,396.842
台中車站	61,9091	11,861.3093	11,823.218
彰化車站	61,9092	2,625.8487	2,676.939
雲林車站	1,1251	2,092.7001	2,093.825
嘉義車站	444,7300	5,261.5558	5,706.236
台南車站	4,7204	4,398.2395	4,402.960
高雄車站	178,1146	11,108.8316	11,284.546
屏東車站	118,2638	1,057.3786	1,175.642
合計車站	425,8892	2,583.1936	3,009.883

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

【各縣市各類溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量	
南港車站	15,7002	12,123.4657	12,148.166
台北車站	1,1468	10,463.7522	10,464.699
板橋車站	86,3957	8,699.3733	8,785.769
桃園車站	1,5151	7,209.4628	7,215.978
新竹車站	6,7405	4,135.1381	4,141.885
苗栗車站	0,9331	3,385.9090	3,396.842
台中車站	61,9091	11,861.3093	11,823.218
彰化車站	61,9092	2,625.8487	2,676.939
雲林車站	1,1251	2,092.7001	2,093.825
嘉義車站	444,7300	5,261.5558	5,706.236
台南車站	4,7204	4,398.2395	4,402.960
高雄車站	178,1146	11,108.8316	11,284.546
屏東車站	118,2638	1,057.3786	1,175.642
合計車站	425,8892	2,583.1936	3,009.883

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

【各縣市各類溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量	
南港車站	15,7002	12,123.4657	12,148.166
台北車站	1,1468	10,463.7522	10,464.699
板橋車站	86,3957	8,699.3733	8,785.769
桃園車站	1,5151	7,209.4628	7,215.978
新竹車站	6,7405	4,135.1381	4,141.885
苗栗車站	0,9331	3,385.9090	3,396.842
台中車站	61,9091	11,861.3093	11,823.218
彰化車站	61,9092	2,625.8487	2,676.939
雲林車站	1,1251	2,092.7001	2,093.825
嘉義車站	444,7300	5,261.5558	5,706.236
台南車站	4,7204	4,398.2395	4,402.960
高雄車站	178,1146	11,108.8316	11,284.546
屏東車站	118,2638	1,057.3786	1,175.642
合計車站	425,8892	2,583.1936	3,009.883

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

溫室氣體查驗聲明書

2022 年溫室氣體排放查驗

台灣高速鐵路股份有限公司

台北市南港區經二路 66 號 13-15 樓

本公司所查驗 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
6,310.5185 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
411,189.8585 公噸二氧化碳當量

直接間接溫室氣體排放量
417,500.377 公噸二氧化碳當量

查驗人

鄭錦宇

知識管理暨資訊副總經理
(日期: 2023年09月28日)

鄭次1

TSPS&A-16-8 2027
台灣高速鐵路股份有限公司
台北市南港區經二路 138-2 1 樓
1052302037 (E) 02-2668-9052 www.thsr.com.tw

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

【中南部各縣市溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量
直接溫室氣體排放量	最新年度報告內有目標值或有控制計畫之溫室氣體	6,310.5185
間接溫室氣體排放量	輸入電力排放	308,005.6479
間接溫室氣體排放量	• 上游運輸和製造中電力排放 • 員工通勤產生的排放(汽車燃料、車位) • 商務旅行產生的排放(運輸行程、車位) • 採購商品和服務(服務、材料、設備、電力、水、氣) • 廢棄物上游產生排放 • 資本商品和服務(採購、運輸、設備) • 運輸和服務所有物或財產產生排放 • 租賃資產產生電力排放	3,702.0153
間接溫室氣體排放量	使用來自於目標產品溫室氣體排放量	90,337.3708
其他來源溫室氣體排放量	無關聯性排放	NA
直接間接溫室氣體排放量		417,500.377

【各縣市各類溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量	
南港車站	15,7002	12,123.4657	12,148.166
台北車站	1,1468	10,463.7522	10,464.699
板橋車站	86,3957	8,699.3733	8,785.769
桃園車站	1,5151	7,209.4628	7,215.978

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

【各縣市各類溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量	
南港車站	15,7002	12,123.4657	12,148.166
台北車站	1,1468	10,463.7522	10,464.699
板橋車站	86,3957	8,699.3733	8,785.769
桃園車站	1,5151	7,209.4628	7,215.978

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

聲明書編號 TW2300507GG, 持續

【各縣市各類溫室氣體排放量】 單位：公噸二氧化碳當量

類別	報告年份	溫室氣體排放量	
南港車站	15,7002	12,123.4657	12,148.166
台北車站	1,1468	10,463.7522	10,464.699
板橋車站	86,3957	8,699.3733	8,785.769
桃園車站	1,5151	7,209.4628	7,215.978

本查驗聲明書不可單獨使用，須與查驗聲明書、目標、承諾及改善計畫共同使用方能有效

鄭錦宇 鄭次1

獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

2023 台灣高鐵永續報告書

英國標準協會與台灣高速鐵路股份有限公司(簡稱台灣高鐵)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對 2023 台灣高鐵永續報告書進行評估和查證外，與台灣高鐵並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對 2023 台灣高鐵永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台灣高鐵提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由台灣高鐵一併回覆。

查證範圍

台灣高鐵與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與 2023 台灣高鐵永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估台灣高鐵遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信程度。
3. 依照 AA1000 保證標準 v3 之第 2 應用類型查證 SASB 行業準則永續揭露的可信程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結 2023 台灣高鐵永續報告書內容，對於台灣高鐵之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、台灣高鐵所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關台灣高鐵的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了台灣高鐵對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台灣高鐵所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則和 SASB 準則係屬公允的。

查證方法

為收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台灣高鐵政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)及 1 個內部利害關係人；
- 訪談 24 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據的一致性；
- 審查報告書中所宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查；
- 對組織使用 SASB 準則的指標或目標來評估和管理與主題相關的風險和機會進行評估。

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊，GRI 永續性報導準則與 SASB 準則的詳細審查結果如下：

包容性

2023 年報告書反映出台灣高鐵已持續尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台灣高鐵之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

台灣高鐵公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台灣高鐵之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

台灣高鐵執行來自利害關係人的期待與看法之回應。台灣高鐵已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台灣高鐵之回應性議題。

衝擊性

台灣高鐵已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。台灣高鐵已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台灣高鐵之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在台灣高鐵與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，2023 台灣高鐵永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台灣高鐵提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和其相關性的 GRI 主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。

SASB 準則

台灣高鐵提供有關依據 SASB 準則(鐵路運輸業永續會計準則，2023-12 版本)進行永續揭露之自我宣告。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 SASB 準則(鐵路運輸業永續會計準則，2023-12 版本)的永續揭露主題與會計指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，2023 台灣高鐵永續報告書揭露適用的 SASB 準則之永續揭露主題、相關會計指標與活動指標是可信賴的。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查 SASB 準則為中度保證等級。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任任中所宣稱，為台灣高鐵負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



Statement No: SRA-TW-807161
2024-05-29

For and on behalf of BSI:

...making excellence a habit.[™]

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.



真實接觸 Be There | www.thsrc.com.tw